漯河市城市管理保障中心数字化城市管理采集坐席外包服务采购项目

招标文件

嵩汇

采购编号：漯采公开采购-2026-59

招标人：漯河市城市管理保障中心

代理机构：河南嵩汇工程管理有限公司

时间：二零二六年七月

目录

第一章招标公告.....2
第二章投标人须知.....6
1．总则.....12
2．招标文件.....14
3．投标文件.....15
4．投标.....16
5．开标.....17
6．评标.....17
7．合同授予.....18
8．重新招标.....18
9．纪律和监督.....19
10．需要补充的其他内容.....19
第三章评标办法.....20
1．评标方法.....25
2．评审标准.....25
3．评标程序.....25
第四章采购需求.....28
第五章项目商务条件及技术参数.....34
第六章投标文件格式.....35
一．投标函及投标函附录.....37
二．法定代表人身份证明.....43
三．授权委托书.....44
四．投标承诺函.....45
五．资格审查资料.....47
六．项目服务方案.....51
七．服务承诺.....52
八．其它材料.....53
第七章合同（参考格式）.....54

第一章招标公告

漯河市城市管理保障中心数字化城市管理采集坐席外包服务采购项目招标公告

项目概况

漯河市城市管理保障中心数字化城市管理采集坐席外包服务采购项目的潜在投标人应在（漯河市公共资源电子交易平台）获取招标文件，并于2026年08月05日09时30分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1.项目编号：漯采公开采购-2026-59

2.项目名称：漯河市城市管理保障中心数字化城市管理采集坐席外包服务采购项目

3.采购方式：公开招标

4.预算金额：15450000.00元

最高限价：15450000.00元

5.采购需求：5.1采购范围：依据《GB/T30428.8-2020数字化城市管理系统第8部分：立案、处置和结案》、《GB/T30428.7-2017数字化城市管理系统第7部分：监管信息采集》、《GB/T30428.5-2017数字化城市管理系统第5部分：监管信息采集设备》、《GB/T30428.6-2017数字化城市管理系统第6部分：验收》、《全国文明城市创建实地测评标准》等相关城市管理标准，在“数字城管”覆盖区域内，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；对采集上报、市民投诉、视频监控、领导交办等途径反馈问题进行立案、派遣、核查；对所发现问题结案前进行核查；对力所能及的市容环境脏乱问题做到“举手之劳”予以处置，并完成运管服平台（原“数字城管”）其他指定任务。需要成交供应商劳务派遣人员128名（含管理人员），其中信息采集员103名，坐席员25名。详细采购需求内容详见采购文件第四章“采购需求”。

5.2质量要求：达到国家相关规定标准，并满足采购人需求；

5.3采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业；

6.合同履行期限：3年；

7.本项目是否接受联合体投标：否；

8.是否接受进口产品：否。

9.是否专门面向中小企业：否。

二、申请人资格要求

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：项目执行支持中小微企业(含监狱企业、残疾人福利性单位)发展政策，优先采购节能产品政府采购品目清单和环境标志产品政府采购品目清单内的产品等政府采购政策。

3.本项目的特定资格要求：

3.1满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定**（注：以下材料供应商无需在投标文件中提供，只需按照规定提供信用承诺函，信用承诺函格式详见第六章投标文件格式中附件3，供应商在中标后，应将上述要求由信用承诺函替代的证明材料提交采购人、代理机构核验，经核验无误后，由采购人、代理机构发出中标通知书）：**

（1）具有独立承担民事责任的能力（提供有效的营业执照；根据《政府采购法实施条例》释义“银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，采购人、采购代理机构可按照其特点在采购文件中作出专门规定”，本项目允许法人的分支机构参加投标，但分支机构须提供总公司的授权委托书。）；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供其基本开户银行出具的资信证明或者2024年度（或2025年度）的财务审计报告）；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供声明函）；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供：a.近六个月（近六个月指2026年1月至至今）内其中任意一个月依法缴纳税收的证明材料；b.近六个月（近六个月指2026年1月至至今）内其中任意一个月依法缴纳社会保障资金的证明材料（专用收据或社会保险缴纳清单）。注：依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。）；

（5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供声明函）；

（6）法律、行政法规规定的其他条件（通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和 “中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询供应商的相关主体信用记录，供应商未被列入严重失信主体名单、失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单）。

三、获取招标文件

1.时间：2026年7月15日00时00分至2026年7月21日24时00分（北京时间）；

2.地点：漯河市公共资源电子交易平台；

3.方式：有意参加投标者在“漯河市公共资源交易信息网”完成企业注册和CA数字证书认证办理后，持CA登录“漯河市政府采购电子交易系统”下载招标文件、图纸（如有）、工程量清单（如有）等，方可参加投标。凡未按本公告规定下载招标文件的，投标无效；

4.售价：0元。

四、投标截止时间及地点

1.时间：2026年08月05日09时30分（北京时间）

2.地点：通过互联网使用CA数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密电子投标文件保存上传成功。逾期未完成上传或未按规定加密的投标文件，采购人将拒收；

五、开标时间及地点

1.时间：2026年08月05日09时30分（北京时间）

2.地点：投标人自行选择任意地点参加远程开标会。

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》、《漯河市政府采购网》、《漯河市公共资源交易信息网》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

1.本项目采用“远程不见面”开标方式，不见面开标大厅的网址为（https://ggzy.luohe.gov.cn），投标人无需到漯河市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。招标人或代理机构和所有投标人应当在投标文件递交截止时间前，登录远程不见面开标大厅进行在线签到，在线准时参加开标活动。

2.投标人的投标文件中涉及营业执照、资质、业绩、获奖、人员、财务、社保、纳税、证书等内容，必须已经在企业信息库中进行了上传登记。未在企业信息库中登记的上述内容，不作为评标依据。投标人应及时对企业信息库的相关内容进行补充、更新。

3.“企业注册和CA数字证书认证办理”及“远程不见面开标”的具体事宜请查阅漯河市公共资源交易信息网“下载中心”专区的相关说明。

4.本次招标公告在《河南省政府采购网》、《漯河市政府采购网》、《漯河市公共资源交易信息网》上同时发布，其他网站转载只供参考，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

5.代理费用的收取

收费标准：参照河南省招标投标协会关于印发《河南省招标代理服务收费指导意见》豫招协【2023】002号文的收费标准和漯财购【2018】16号文的规定下浮20%计取代理费，代理服务费由中标人支付。

八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1.采购人信息

名称：漯河市城市管理保障中心

地址：漯河市郾城区淞江路188号

联系人：王先生

联系方式： 0395-3198366

2.采购代理机构信息

名称：河南嵩汇工程管理有限公司

地址：漯河市建业壹号中心1503

联系人：李先生

联系电话：0395—3397090

3.项目联系方式

项目联系人：李先生

联系电话：0395—3397090

第二章投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容
1.1.2	采购人	名称：漯河市城市管理保障中心 地址：漯河市郾城区淞江路188号 联系人：王先生 联系方式： 0395-3198366
1.1.3	采购代理机构	名称：河南嵩汇工程管理有限公司 地址：漯河市建业壹号中心1503 联系人：李先生 联系电话：0395—3397090
1.1.4	项目名称	漯河市城市管理保障中心数字化城市管理采集坐席外包服务采购项目
1.2.1	资金来源	财政资金
1.3.1	标的内容 （采购范围）	依据《GB/T30428.8-2020数字化城市管理系统第8部分：立案、处置和结案》、《GB/T30428.7-2017数字化城市管理系统第7部分：监管信息采集》、《GB/T30428.5-2017数字化城市管理系统第5部分：监管信息采集设备》、《GB/T30428.6-2017数字化城市管理系统第6部分：验收》、《全国文明城市创建实地测评标准》等相关城市管理标准，在“数字城管”覆盖区域内，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；对采集上报、市民投诉、视频监控、领导交办等途径反馈问题进行立案、派遣、核查；对所发现问题结案前进行核查；对力所能及的市容环境脏乱问题做到“举手之劳” 予以处置，并完成运管服平台（原“数字城管”）其他指定任务。需要成交供应商劳务派遣人员128名（含管理人员），其中信息采集员103名，坐席员25名。详细采购需求内容详见采购文件第四章“采购需求”。
1.3.2	合同履行期限	3年
1.3.3	质量要求	达到国家相关规定合格标准，并满足采购人需求
1.4.1	供应商资格要求	详见第一章招标公告第二条“申请人资格要求”
1.4.2	是否接受联合体投标	不接受

1.9.1	踏勘现场	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	递交投标文件截止之日10日前，逾期不再接收
1.10.3	招标人书面澄清的时间	递交投标文件的截止之日15日前
1.11	分包	不允许
2.1	构成招标文件的其他材料	招标文件补充文件、澄清、修改、答疑等明确做招标文件组成部分的其他文件。
2.2.1	投标人要求澄清招标文件的截止时间	递交投标文件的截止之日10日前
2.2.2	投标文件递交截止时间	2026年08月05日09时30分(北京时间，下同)
3.1.1	构成投标文件的其他资料	/
3.3.1	投标有效期	从投标截止时间算起90日历天
3.4.1	投标承诺函	投标承诺函按照招标文件要求的格式完成承诺，其作为供应商投标文件的组成部分。投标承诺函具有法律约束力，违背相关承诺的投标人,采购人将追究其法律责任。
3.6	是否允许递交备选投标方案	不允许
3.7.3	签字和盖章要求	1、投标文件相应要求盖章处用CA锁进行电子签章。 2、授权委托书应加盖单位公章，法定代表人应签字或盖章。 3、投标文件除授权委托书的其他位置，应根据招标文件中第六章投标文件格式中要求由投标人法定代表人或授权委托人签字（或盖章）并加盖单位公章。
3.7.4	投标文件组成	供应商应当在递交投标文件截止时间前，通过互联网使用CA数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密投标文件保存上传成功。
		网上递交：供应商应当在递交投标文件截止时间前，通过互联网使用CA数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平

4.2.3	投标文件递交方式	台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密投标文件保存上传成功。逾期未完成上传或未按规定加密的投标文件，采购人将拒收。
4.2.4	是否退还投标文件	否
5.1	开标时间和地点	开标时间：同投标文件递交截止时间 开标地点:投标人自行选择任意地点参加远程开标会
5.2	开标程序	（1）宣布开标纪律 （2）宣布开标有关人员姓名 （3）公布投标人名称 （4）投标人远程解密其投标文件 （5）公布唱标信息 （6）开标结束
6.1.1	评标委员会的组建	评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为7人，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。 评标专家确定方式：除采购人代表外，其他专家开标前依法从河南省政府采购专家库中随机抽取。 评标专家评标方式：按照《漯河市财政局关于进一步推行政府采购远程异地评审工作的通知》(漯财购(2023)5号)文件规定，本项目拟采用远程异地评标。具体情况根据漯河市公共资源交易中心相关政策执行。
7.1	是否授权评标委员会确定中标人	否，推荐的中标候选人人数3名
10		需要补充的其他内容
10.1	最高限价	最高限价为：人民币壹仟伍佰肆拾伍万元整(￥15450000.00元） 注：1.合同履行期限为3年； 2.若供应商的报价超过最高限价按无效标处理。
10.2	中标公告	中标公告在《河南省政府采购网》、《漯河市政府采购网》、《漯河市公共资源交易信息网》网站上公告，公告时间为1个工作日
10．3	开标方式	本项目实行远程不见面开标，供应商不必抵达开标现场，仅需在任意地点通过不见面交易系统由法人或授权委托人参加开标会议。

		供应商代表还需要携带加密电子投标文件的CA数字证书（法人章、单位公章），通过不见面开标系统完成签到、投标文件解密等。
10.4	招标文件解释权	构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释；除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按招标公告、投标人须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由招标人负责解释。
10.5	未尽事宜	其它未尽事宜，按国家有关法律、法规执行。
10.6	其他事项	1.1本项目实施电子评标 1.2开标会议因网络、系统等不可抗力原因导致开评标系统未下载获取到投标单位上传的已加密投标文件，投标单位可以提供与上传已加密投标文件同ID的未加密投标文件（仅在技术人员确认为非投标人原因导致远程解密失败时使用），由招标代理授权后自行导入到开评标系统，投标单位不能提供或者提供与上传已加密投标文件非同ID的，导致不能导入投标文件的，自行承担不能参与后续开评标活动的后果。 1.3投标人在投标前应自行检查电子投标文件的有效性，由于个人保管或使用CA锁不当而导致投标文件无法解密或者解密失败，投标人自行承担不能参与后续开评标活动的后果。 1.4投标人提供的电子投标文件没有使用本工程规定的投标制作软件（投标制作工具中心网站下载中心下载）编制投标文件，由此产生的解密失败等一切后果自行承担。 1.5注意事项： 关于CA锁PIN码，就是CA的个人识别密码，用来保护自己的CA不被他人使用，投标过程中如果输入错误口令过多，导致当前CA锁被锁定，由于pin码的再次开通CA公司需要一定时间，开标过程中由于投标人自己忘记pin码而导致CA锁被锁定无法导入或解密电子投标文件的，由投标人负责。

		特别提醒： 因本项目采用远程不见面开标模式，特别说明如下： 2.1远程开标项目的时间均以国家授时中心发布的时间为准。 2.2本项目招标文件和投标文件必须使用经测试过的专用工具软件编制，并通过网上招投标平台完成投标过程。投标人投标文件的编制和递交，应依照招标文件的规定进行。如未按招标文件要求编制、递交电子投标文件，将可能导致废标，其后果由投标人自负。 2.3投标人通过网上招投标平台递交的电子投标文件为评标依据，投标人使用工具制作电子投标文件时生成二个文件，一个是已加密投标文件，用于上传到网上；另一个即为未加密投标文件，作为备用投标文件（仅在技术人员确认为非投标人原因导致远程解密失败时使用）。开标当日，投标人不必抵达开标现场，仅需在任意地点通过不见面开标大厅参加开标会议。 2.4投标文件递交截止时间前，各投标人的授权委托人或法人代表应提前进入不见面开标大厅进行在线签到。 2.5未在投标文件递交截止时间之前进行在线签到或未能在开标会议区内全程参与交互的，视为放弃交互和放弃对开评标全过程提疑的权利，投标人将无法进行解密、唱标、确认开标、评审结果查看等操作，并承担由此导致的一切后果。 2.6投标文件递交截止时间后，主持人将在系统内公布投标人名单，然后通过开标会议区发出投标文件解密的指令，投标人在各自地点按规定时间自行实施远程解密（投标人远程解密方法详见操作手册），因投标人网络与电源不稳定、未按操作手册要求配置软硬件、解密锁发生故障或用错、故意不在要求时限内完成解密等自身原因，导致投标文件在规定时间内未能解密、解密失败或解密超时，视为投标人放弃投标；因招标人原因或网上招投标平台发生故障等，导致无法按时完成投标文件解密或开、评标工作无法进行的，可根据实际情况相应延迟解密时间或调整开、评标时间。 2.7若投标人已申请多把CA锁，请注意使用差别，确保制作上传加密投标文件和开标解密时使用的CA锁是一致的，否则造成解密失败的，由投标人负责。

		2.8投标文件唱标结束后，主持人将在系统内通过开标会议区发出确认开标的指令，投标人在各自地点按规定时间在线签章自行实施远程确认开标（投标人远程确认开标方法详见操作手册）。因投标人网络与电源不稳定、未按操作手册要求配置软硬件、CA锁发生故障或用错、故意不在要求时限内完成确认等自身原因，导致投标文件在规定时间内未确认开标的，视为投标人放弃投标；因招标人原因或网上招投标平台发生故障等，导致无法按时完成确认开标操作或开、评标工作无法进行的，可根据实际情况相应延迟确认开标时间或调整开、评标时间。
		2.9开评标全过程中，各投标人参与远程交互的授权委托人或法人代表应始终为同一个人，中途不得更换，在解密、唱标、确认开标、提疑、传送文件等特殊情况下需要交互时，投标人一端参与交互的人员将均被视为是投标人的授权委托人或法人代表，投标人不得以不承认交互人员的资格或身份等为借口抵赖推脱，投标人自行承担随意更换人员所导致的一切后果。 2.10为顺利实现本项目开评标的远程交互，建议投标人配置的硬件设施有：高配置电脑、高速稳定的网络、电源（不间断）、CA锁等；建议投标人具备的软件设施有：IE浏览器（版本必须为11及以上），品茗驱动和VLC播放器（可到漯河市公共资源交易信息网“下载中心”下载）。为保证交互效果，建议投标人选择封闭安静的地点参与远程交互。因投标人自身软硬件配备不齐全或发生故障等问题而导致在交互过程中出现不稳定或中断等情况的，由投标人自身承担一切后果。 2.11投标单位应充分考虑到网络及系统平台可能存在的非正常情况，在投标文件编制完成后尽早完成上传。 2.13交易中心工作时间 上午9：00—12：00下午14：00—17：00 CA锁办理、延期相关事宜：0395-2969901 漯河平台技术服务电话：0395-2961908 漯河平台技术服务电话：13939506901 漯河平台技术服务电话：13939506152 QQ群：465366072

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》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，现对本招标项目进行招标。

1.1.2本招标项目招标人：见投标人须知前附表。

1.1.3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。

1.3采购范围、合同履行期限和质量要求

1.3.1本招标项目的采购范围：见投标人须知前附表。

1.3.2本招标项目的合同履行期限：见投标人须知前附表。

1.3.3本招标项目的质量要求：见投标人须知前附表。

1.4投标人资格要求

1.4.1投标人应具备承担本招标项目的资格条件，详见第一章招标公告第二条“申请人资格要求”。

1.4.2投标人不得存在下列情形之一：

(1）为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

(2）被责令停业的；

(3）被暂停或取消投标资格的；

(4）财产被接管或冻结的；

（5）参加招标采购活动前三年内，在经营活动中有重大违法记录的；

（6）投标人法定代表人为同一个人的两个法人及两个以上法人,具有投资参股关系和关联企业或具有直接管理和被管理关系的母子公司，或同一母公司的子公司，在本项目中同时递交投标文件的；

（7）投标人对同一项目提交两份以上内容不同的投标文件的。

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踏勘现场

1.9.1投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，招标人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

1.9.2投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3除招标人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4招标人在踏勘现场中介绍的工程场地和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.10投标预备会

不召开

1.11分包

不允许

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）采购需求

（5）项目商务条件及技术参数

（6）投标文件格式

（7）合同（参考格式）

根据本章第1.10款、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，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，至少应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间10日前，在政府采购交易系统中“询问与质疑”栏目中提出。

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天前在“漯河市公共资源交易信息网(https://ggzy.luohe.gov.cn/)”进行公布（不再另行通知），但不指明澄清问题的来源，请各投标人及时关注交易平台，因投标人未看到或其他原因造成的损失，由投标人自行承担。如果澄清发出的时间距投标截止时间不足15天，相应延长投标截止时间。

2.3招标文件的修改

2.3.1在投标截止时间15天前，招标人可以修改招标文件，并在“漯河市公共资源交易信息网(https://ggzy.luohe.gov.cn/)”进行公布，不再另行通知，请各投标人及时关注网站信息，因投标人未看到或其他原因造成的损失，由投标人自行承担。如果修改招标文件的时间距投标截止时间不足15天，相应延长投标截止时间。

3．投标文件

3.1投标文件的组成

3.1.1投标文件应包括下列内容：

（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）投标承诺函

（5）资格审查资料

（6）项目服务方案

（7）服务承诺

（8）其它材料

3.2投标报价

3.2．1投标人参照国家最新规定、招标文件、招标文件澄清（答疑）纪要、招标文件修改补充通知等，结合本项目具体特点和技术要求、自身综合实力、市场行情等自行报价。

3.2.2本项目供应商应充分考虑各类市场因素、风险和国家政策规定，进行自主报价。供应商的报价为项目合同履行期限内所提供的全部服务所需要的一切费用。已综合包括了实施完成本项目全部工作所需的生活设施、劳务费、技术服务费、交通、通讯、保险、税费和利润以及为完成本项目所提供的专用产品、设备和设施等与项目业务有关的所有一切费用。

3.2.3投标人在报价时应考虑建设期间的物价上涨、政策性调整等风险因素。

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，招标人在“漯河市公共资源交易信息网(https://ggzy.luohe.gov.cn/)”进行公布。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效。

3.4投标承诺函

3.4.1投标承诺函按照招标文件要求的格式完成承诺，其作为供应商投标文件的组成部分。投标承诺函具有法律约束力，违背相关承诺的投标人,采购人将追究其法律责任。

3.5资格审查资料

为使投标人在中标后具有履行合同的资格和能力，投标人应提供合法的资格文件，详见第一章招标公告第二条“申请人资格要求”。

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。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各选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标方案的，招标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招标人的承诺。

3.7.2投标文件应当对招标文件有关合同履行期限、投标有效期、采购范围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被授权代表签字或盖章。被授权代表签字的，投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位章或由投标人的法定代表人或被授权代表签字或盖章确认。签字或盖章的具体要求见投标人须知前附表。

3.7.4投标文件应编制目录。

4. 投标

4.1投标文件的密封和标记

投标人通过网上招投标平台递交的电子投标文件为评标依据，投标人使用工具制作电子投标文件时生成二个文件，一个是已加密投标文件，用于上传到网上；另一个即为未加密投标文件，作为备用投标文件（仅在技术人员确认为非投标人原因导致远程解密失败时使用）

4.2投标文件的递交

网上递交：供应商应当在递交投标文件截止时间前，通过互联网使用CA数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密投标文件保存上传成功。逾期未完成上传或未按规定加密的投标文件，采购人将拒收。

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，投标人可以修改或撤回已递交的投标文件，但应通知招标人。

4.3.2投标人修改或撤回已递交投标文件的通知，应按照本章第3.7.3项的要求加盖电子印章。电子招标投标交易平台收到通知后，即时向投标人发出确认回执通知。

4.3.3修改的内容为投标文件的组成部分。

5. 开标

5.1开标时间和地点

本项目实行远程不见面开标，供应商不必抵达开标现场，仅需在任意地点通过不见面交易系统由法人或授权委托人参加开标会议。

供应商代表还需要携带加密电子投标文件的CA数字证书（法人章、单位公章），通过不见面开标系统完成签到、投标文件解密等。

5.2开标程序

主持人按下列程序进行开标：

（1）宣布开标纪律

（2）宣布开标有关人员姓名

（3）公布投标人名称

（4）投标人远程解密其投标文件

（5）公布唱标信息

（6）开标结束。

6. 评标

6.1评标委员会

6.1.1评标由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由业主评委及相关专家组成。评标委员会成员人数以相关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）招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

除投标人须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，招标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。

7.2中标通知

在本章第3.3款规定的投标有效期内，招标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招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起1个工作日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同的，其视为放弃，招标人取消其中标资格，给招标人造成的损失应予以赔偿。

7.3.2发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同的，给中标人造成损失的，应当赔偿其损失。

8. 重新招标

8.1重新招标

有下列情形之一的，招标人将重新招标：

（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否决所有投标的。

9．纪律和监督

9.1对招标人的纪律要求

招标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招标人串通投标，不得向招标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、中标候选人的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、中标候选人的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投诉

投标人和其他利害关系人认为本次招标活动违反法律、法规和规章规定的，有权向有关行政监督部门投诉。

10、需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

第三章评标办法

条款号		评审因素	评审标准
2.1.1	资格审查标准	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定（按照规定提供信用承诺函）	符合第一章招标公告第二条“申请人资格要求”，信用承诺函格式详见附件3
		其他要求	符合第一章招标公告第二条“申请人资格要求”
		项目开标结束后，由采购人或者采购代理机构依法对投标人资格进行审查。投标人须将漯河市政府采购供应商信用承诺函上传至企业信息库中或者附在响应文件中，具体格式见投标文件格式附件，以备资格审查。未上传信用承诺函或者附在响应文件中、承诺函格式不符合要求的投标人将无法进行资格审查，视为资格审查不通过。	
2.1.2	符合性评审标准	投标人名称	与供应商公章名称一致
		投标文件签字盖章	1、投标文件相应要求盖章处用CA锁进行电子签章。 2、授权委托书应加盖单位公章，法定代表人应签字或盖章。 3、投标文件除授权委托书的其他位置，应根据招标文件中第六章投标文件格式中要求由投标人法定代表人或授权委托人签字（或盖章）并加盖单位公章。
		报价唯一	只能有一个有效报价
		投标内容	符合第二章“投标人须知前附表第1.3.1项”规定
		合同履行期限	符合第二章“投标人须知前附表第1.3.2项”规定
		质量	符合第二章“投标人须知前附表第1.3.3项”规定
		投标有效期	符合第二章“投标人须知前附表第3.3.1项”规定
		投标承诺函	符合第二章“投标人须知前附表第3.4.1项”规定

	投标报价	投标人的投标报价不得超出最高限价
条款号	**条款内容**	**编列内容**
2.2.1	分值组成 （总分100分）	商务标：15分 综合标：85分
2.2.2（1） 商务标评分标准 （15分）	投标报价 （15分）	**评标基准值计算方法：** 1.供应商报价超过最高限价按无效标处理。 2.以评标价和评标基准值相比，依据商务标评分标准确定供应商报价得分。 3.评标基准值：满足招标文件要求，通过初步评审且评标价为最低价格的评标价为评标基准值 4.落实政府采购政策： a.供应商为小型或微型企业的且提供服务的人员均是供应商依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，则给予该供应商报价10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 b.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）规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，供应商为监狱企业的且提供服务的人员均是供应商依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，则给予该供应商报价10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 C．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）规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，供应商为残疾人福利性单位的且提供服务的人员均是供应商依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，则给予该供应商报价10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 注：同一供应商，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位报价扣除优惠只享受一次，不得重复享受。 **评标价=投标报价-小微（监狱/残疾人福利性）企业投标报价*10%** **注：评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通**

			过初步审查的投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。 **投标报价得分：** 投标报价得分=（评标基准值/评标价）×15分
2．2.2（2）综合标评分标准（85分）	项目服务方案（80分）	项目实施方案（15分）	实施方案内容应包含整体实施计划方案、项目实施进度保障、服务管理流程等内容。 根据供应商提供的实施方案进行综合评价： （1）有项目实施方案描述的得9分； （2）项目实施方案描述基本全面、阐述基本清晰、措施基本满足要求、基本可行、针对性较强的得12分； （3）项目实施方案描述全面透彻，阐述清晰、措施科学得当、切实可行、高效合理、针对性强的得15分； （4）若有缺项则该项得0分。
		项目管理机构（12分）	针对该项目成立专门的项目管理机构，且有管理制度及监督制度。 （1）有项目管理机构的得6分； （2）项目管理机构岗位职责描述基本清晰、分工基本明确，框架基本合理可行、各项制度比较完善的得9分； （3）项目管理机构位职责描述清晰、分工明确，框架合理可行、各项制度完善的12分。 （4）若有缺项则该项得0分。
		人员招录和培训方案（12分）	根据本项目建立一套切实可行的人员招录和培训方案。 （1）有人员招录和培训方案的得6分； （2）人员招录和培训方案基本完善，培训内容基本全面、计划基本清晰的得9分； （3）人员招录和培训方案完善，培训内容全面、计划清晰的得12分； （4）若有缺项则该项得0分。

		业务实施方案 （12分）	依据本项目信息采集服务范围合理分配采集员，制定巡查行径路线实现巡查全覆盖的配置方案；科学建立采集员及坐席员上、下班、交接以及工作流程制度,合理编排班次，保证工作能够有效开展；科学建立信息采集业务处置核查、核实工作流程以及信息采集服务、坐席服务保障应急预案。 （1）有业务实施方案方案的得6分； （2）业务实施方案方案基本完善，基本合理、基本考虑全面、可实施性较强的得9分； （3）业务实施方案方案完善，合理、考虑全面、可实施性强的得12分； （4）若有缺项则该项得0分。
		内部考核机制 （10分）	根据本项目制定内部考核机制，包括但不限于管理制度（含行为规范及行政制度）、岗位业务考核办法以及人员流失控制方案等。 （1）有内部考核机制的得6分 （2）内部考核机制基本周密、基本合理，基本科学可行、基本考虑完善，但有个别细节需要进一步完善或提高的得8分。 （3）内部考核机制周密、合理，科学可行、考虑完善的得10分。 （4）若有缺项则该项得0分。
		人员调配等应急措施 （10分）	在项目服务过程中，如配备人员工作不利或调动，投标人应就某些可预见或不可预见的人员变动采取哪些补救（替补）措施，以保证用人单位的正常工作不受影响。措施应详尽并切实可行。 （1）有人员调配等应急措施的得6分 （2）人员调配等应急措施基本详尽、基本合理，基本科学可行、基本考虑完善，但有个别细节需要进一步完善或提高的得8分。 （3）人员调配等应急措施详尽、合理，科学可行、考虑完善的得10分。 （4）若有缺项则该项得0分。

		服务质量保证措施（9分）	（1）有服务质量保证措施的得5分 （2）服务质量保证措施基本完整、基本详细，基本科学可行，但有个别细节需要进一步完善或提高的得7分。 （3）服务质量保证措施完整、详细，科学可行，能够满足招标的需要得9分。 （4）若有缺项则该项得0分。
	类似业绩（5分）		2020年1月1日至投标截止时间，以合同签订时间为准，投标人（或对投标人授权的总公司）承担过类似坐席类或呼叫类外包服务业绩的，须提供项目合同；每提供一项业绩得2.5分，本项最高得5分。 **注：投标人需将上述证明材料在“漯河市公共资源交易信息网”企业信息库中进行上传登记以便评标委员会查询核实，未按上述要求提供证明材料的或投标文件内复印件与所提供证明材料不一致者不得分。**
1．评委在评分办法规定的分值范围内打分，超出范围的，评分无效。有缺项的，对应项不得分。 **2．本办法计算过程中分值按四舍五入保留两位小数，结果按四舍五入保留两位小数。所有评委的算术平均值即为该投标人的最终得分。**			

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2.2款规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序确定中标候选人。综合评分相等时，按照投标报价得分由高到低的顺序推荐；以上全部相同的，通过随机抽取产生。

2、评审标准

2.1初步评审标准

2.1.1资格评审标准：见评标办法前附表；**（根据《中华人民共和国财政部令第87号--政府采购货物和服务招标投标管理办法》第四十四条：公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。故本项目开标结束后由采购人或采购代理机构统一对投标人的资格进行审查）**

2.1.2符合性评审标准：见评标办法前附表；

2.2分值构成与评分标准

2.2.1分值构成

详见评标办法前附表。

2.2.2评分标准

详见评标办法前附表。

3、评标程序

3.1初步评审

3.1.1评标委员会依据本章第2.1款规定的标准（资格审查由采购代理机构统一进行审查）对投标文件进行初步评审，有一项不符合评审标准的，其投标将被否决。

3.1.2投标人有以下情形之一的，其投标将被否决：

（1）投标文件未按招标文件中规定签字或盖章的；

（2）投标文件逾期送达的或者未送达指定地点的；

（3）投标人的法定代表或被授权代表未按时参加会议的，被授权代表未出示委托书的；

（4）投标文件附加有招标人不能接受的条件的；

（5）投标文件不写投标报价或投标报价超过采购预算价的；

（6）不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；

（7）投标人以他人的名义投标、串通投标、欺诈、威胁、以行贿手段或其他弄虚作假方式谋取中标、采取可能影响评标公正性的不正当手段的；

（8）投标行为违反招标投标法以及相关法律、法规和规定的。

3.1.3投标报价有算术错误的，评标委员会按以下原则对投标报价进行修正，修正的价格经投标人书面确认后具有约束力。投标人不接受修正价格的，其投标将被否决。

（一）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；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）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；

（四）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

3.2详细评审

3.2.1评标委员会按本章第2.2款规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评估得分。

3.2.2计算过程中分值按四舍五入保留两位小数，结果按四舍五入保留两位小数，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3供应商综合标评审得分等于所有评委综合标打分的算术平均值。

3.2.4供应商最终得分=商务标评审得分＋综合标评审得分

3.2.5评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过初步审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.3投标文件的澄清和补正

3.3.1在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对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。

3.3.2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。

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

3.4评标结果

3.4.1评标委员会按照最终得分由高到低的顺序推荐中标候选人3名，综合评分相等时，按照投标报价得分由高到低的顺序推荐；以上全部相同的，通过随机抽取产生。

3.4.2评标委员会完成评标后，应当向招标人提交书面评标报告。

第四章采购需求

一、服务内容

依据《GB/T30428.8-2020数字化城市管理系统第8部分：立案、处置和结案》、《GB/T30428.7-2017数字化城市管理系统第7部分：监管信息采集》、《GB/T30428.5-2017数字化城市管理系统第5部分：监管信息采集设备》、《GB/T30428.6-2017数字化城市管理系统第6部分：验收》、《全国文明城市创建实地测评标准》等相关城市管理标准，在“数字城管”覆盖区域内，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；对采集上报、市民投诉、视频监控、领导交办等途径反馈问题进行立案、派遣、核查；对所发现问题结案前进行核查；对力所能及的市容环境脏乱问题做到“举手之劳”予以处置，并完成运管服平台（原“数字城管”）其他指定任务。具体工作如下(不仅限于此)：

1.依据相关城市管理标准，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集。

2.对市民投诉（热线投诉、网络投诉、微信随手拍）、媒体曝光、市民建言等途径反馈问题进行核实。

3.对所发现问题结案前进行核查。

4.对城市管理相关的专项内容提供专项普查服务。

5.针对大风、雨、雪等灾害天气提供事前、事后情况普查服务并汇总、整理、上报。

6.提供部件信息变更的录入服务。

7.定期提供运管服平台（原“数字城管”）数据分析、趋势分析服务。

8.处理运管服平台（原“数字城管”）平台其他指定任务。

9.热情耐心接受市民对城市管理工作咨询和建议，受理领导交办、部门批转、信息采集人员上报、市民投诉等城市管理问题，并做好登记、核实和立案、派发和反馈情况汇总。

10.按规定程序及时向责任单位派遣任务并督促办理，定期通报城市管理案件的处理结果，做好统计汇总；及时上报案件派发过程中出现的推诿扯皮、处置不及时等相关案件情况。

11.定期组织人员开展业务培训和上级规定的其他培训教育活动。（公司需要定期对人员进行培训、考核）

12.配合完成中心或上级安排的其它任务。

二、项目实施范围

本期项目信息采集范围:项目实施范围为漯河市运管服平台（原“数字城管”）覆盖范围约129.15平方公里，一类区域：龙江路（含龙江路）以南，樟江路（含樟江路）以北，东山路（含东山路）以西；二类区域：已纳入建成区，一类区域以外的高铁线以东及3个高速入市口、西至漯河高中西校区、东至阳山路、北至中原食品实验室相关区域。

三、项目服务期限和实施时间

服务期限:本次招标服务期限为2026年__月__日至2029年__月__日（3年），具体实施开始时间以需方书面通知为准，合同每年一签，每年合同期满后招标方对中标方履约情况进行考核评估，并视情况作出下一年度适当调整，连续续约时间不超过两年。

四、项目定量

定量基数:指每年(按365天计算)上传有效案卷的累计总量。按一年保证上传有效数据量36万件（平均每月按3万件，含上报、核查、核实、自行处置等按要求完成的信息采集案卷)计算，因不可抗因素除外。

五、工作时间、内容、质量、项目报价的相关明要求

1.队伍组建：**人员128名（含管理人员），其中信息采集员103名，坐席员25名**，具体人员配备需方有权根据财政预算和社保调整，控制人数。

2.时间要求：每天（含节假日）夏季：7:30-21:00；冬季：8:00-20:30，根据季节的变化、节假日进行适当调整，禁止超出劳动法规定的工作时间，视情况可采用交替轮换的形式进行倒班，结合实际需求安排夜间值班。

3.工作内容要求

(1)部件：指城市管理区域内的各类设施，包括公共设施、道路交通、市容环境、园林绿化、房屋土地、市政公用设施和市政工程设施等。

(2)部件信息包括部件缺失、损坏、维护等问题上报、核实和核查的信息，以及部件普查后（含新移交的公共区域城市基础配套设施）发生增加、更新等变化的部件信息。

(3)事件是指人为或自然环境因素导致城市市容环境和环境秩序受到影响和破坏，需要专业部门处理并使之恢复正常的事情和行为的统称。事件信息包括上报、核实和核查的信息。

(4)事件分类按照其性质和特点划分，城市管理事件大类分类包括市容环境、宣传广告、施工管理、突发事件、街面秩序、其它事件和扩展事件。

(5)有效信息指除去差错信息、模糊信息、虚假信息、同一事/部件重复上报等后的真实可用信息，是可予立案的事件信息和部件信息。

(6)差错率计算方式：采集员错件率=1-立案信息/上报信息总数*100%。坐席员错件率=错误立案和错误派发案件数量/立案、派发案件总数*100%。

(7)巡查密度是指在规定的时间内巡查规定区域的覆盖率。在岗率=(1-被抽查不合格采集员数/该采集公司采集员总数)*100%。

(8)人员调度必须服从需方管理，必须熟练掌握系统和办公软件运用，能够快速无误的提供甲方工作所需各种数据。

（9）按照《GB/T30428.7-2017数字化城市管理系统第7部分：监管信息采集》、《GB/T30428.8-2020数字化城市管理系统第8部分：立案、处置和结案》要求根据季节特点开展专项排查。

4.工作质量要求

(1)保证上传、立案、派发各类数据的准确性，要求上传信息、立案、派发案件（包括核查和核实）差错率（按月统计）不超过1%（含）。月计扣办法：差错率每增加0.5%扣500元，其余类推。

抽查发现上报问题描述不详细不准确(地点描述不详细、事部件立案情况描述不准确等)，造成相关职能部门不能及时处置案件的，每件扣罚10-100元。坐席员未按规定时限内完成立案、派遣、核查等流程，每次扣罚10-100元。坐席员错误立案、派遣、结案导致案卷返工，每次扣罚10-100元。制造虚假信息上报的，经查实，按每虚假上报一次扣罚1000元。

(2)指挥中心发出的核查、核实指令采集员需在2小时内予以回复，突发重大案件、市民举报、媒体曝光、领导转批等核查指令需在30分钟内予以回复，回复及时率不低于100%（含）；采集回复相关信息经核实属实切达到立案标准的需在30分钟内派发至相关处置单位，派发率不低于100%。准时率、核查、核实回复率、派发率每下降1%扣1000元。

(3)日常检查过程中发现案件漏报，每件扣100元，突发重大案件、媒体曝光案件、市民举报、热线受理、领导批示案件每漏报或未及时派发每件扣200-1000元，工作时间和区域内发生的漏报而采集员未作反馈的，每发生一次扣减1000-5000元。采集员、坐席员迟到、早退、中途脱岗、滞留、连续半小时无法取得联系，每人次扣100元。

(4)运行情况汇总及预警分析研判。熟练掌握数据汇总、分析研判及汇报制作技能，按周期开展问题归集、派遣处置、部门反馈、市民关切等事项的统计，围绕季节特征、季节易发问题、日常采集突出问题、高频高发问题、专项排查整治情况、上级交办事项开展全维度分析研判，持续提供精准、详实的数字城管运行数据支撑与合理化建议。

严格按照时限要求，规范编制并报送周/月/季/年度工作报告。

报告重点涵盖：周期内平台总体运行情况（受理、立案、派遣、处置、办结、按期办结、返工退回等核心指标）；市民诉求受理与回复情况；重点突出问题与高发问题统计（问题类型、数量、占比、趋势等）；高发区域、高发路段、高发点位分布（按区域/街道/网格等）；专项排查开展情况及排查发现问题；上级交办事项办理及办结情况；全市共性问题、区域个性问题、长期未处置问题、易反复反弹问题、疑难争议问题、责任主体不明确问题；处置单位反馈情况、挂账延期件情况、暂缓派发件情况；季节特点引发的城市管理问题（如行树折枝、道路破损、缺株断档等）；周期重点工作、协同配合事项及考勤履职情况。结合数据趋势与现场实际，开展问题预警、风险研判、原因分析，并针对性提出下一步工作措施、治理建议、管控重点、人员安排、采集重点、派遣优化、督办重点等，为城市管理精准施策、高效处置提供数据支撑与决策参考。

报告形式包含但不限于：文字分析、数据统计表、问题分布图、高发清单、工作台账、PPT/可视化汇报材料。做到数据准确、要素齐全、逻辑清晰、报送及时、可直接上报使用。

工作成果须符合要求格式、标准、时限要求，出现错误、遗漏、迟报须立即整改，因整改不及时造成严重后果的扣除100-1000元不等。

(5)按要求配备工装，制定着装管理办法，检查中发现信息采集员未按规定穿着工装的，每人次扣100元（特殊情况除外）。

(6)供方要做好员工的思想稳定和矛盾纠纷调处工作，不得发生有责投诉（含信件）和越级上访、闹事等情况，每发生一次，视情节轻重扣1000--5000元。对部门反馈问题科学礼貌回复，做到“一事一回，一件一回”，严禁机械式回复，确保案件派发、回复零投诉；热心真诚，倾心、用心、悉心、耐心接听市民反馈、举报问题，及时核实反馈，并督促处办，提高市民满意率，市民或处置单位投诉每发生一次，视情节轻重扣1000--5000元。

(7)供方应加强员工队伍管理，员工不得发生与工作相关的吃、拿、卡、要等问题，不得酒后上岗、不得发生打架斗殴等违法乱纪行为，每发生一起扣2000-5000元，招标方有权要求中标人对不合格的工作人员予以辞退。

(8)如因运管服平台（原“数字城管”）运行实际需要，所产生的相关指标变化，双方协商解决。

(9)发扬精神文明，提倡职业道德，轻微问题做到举手之劳（劝导），每月不得低于本月上报案件总数的10%（具体如下）。

①不符合立案标准的小广告；

②垃圾箱小门打开或盖子移位；

③井盖轻微错位，在能力范围内；

④交通护拦轻微移位、脱节、侧倒（非水泥柱等）；

⑤垃圾箱外的小袋装垃圾；

⑥非泊车位的停车(车主正准备停)单个现象，自行车停在泊车线外；

⑦绿地或主干道的小木板广告类；

⑧网络通讯交接箱门打开(设施不坏)；

⑨单个影响交通及自身安全的无证商贩；

⑩劝导违反城市管理有关规定的其他行为；

⑪积极参与组织的志愿服务活动。

（10）供方做好重大节日、活动、恶劣天气的专项信息采集方案报甲方负责人研究确定并执行，开展工作过程中确保人员安全避免出现错误，要根据实际情况变化安排、调整工作内容及方式。

（11）安排专人到岗负责项目运转，定期召开业务工作分析总结会，组织人员开展培训和集体学习，通报存在问题，并提出意见建议，部署安排工作。

5.采集器管理

中标方指定专人对采集器进行管理，如因使用不当造成采集器外观破损或影响功能正常使用，由中标方按90%（使用6个月以内）、80%（使用一年以内）的比例承担维修费用。每少一部按照采购价和使用年限（同上）的比例赔偿，采集器使用期间，超出套餐费用由中标方支付。甲方根据采集器的轨迹管理有权查阅、汇总、评价并作为考核依据。

6.项目报价要求

投标人投标报价包括但不限于以下几个方面：

(1)人员工资（含津贴）、社保五险缴纳、应按照国家有关规定向员工发放春节、中秋节福利，发放夏季、冬季工装、劳保用品、夏季高温补贴及节假日值班补助等；

(2)人员培训费用；

(3)各种税费和管理费；

(4)公司各类办公支出(包括房租、电话、网络、办公设备、办公用品等)、交通住宿、差旅等费用。（用于项目办公支出）

注意:人员工资按照有关规定进行发放；

员工社保:社保五险(包括养老、医疗、失业、工伤、生育)按照漯河市人社部门规定的缴费政策和缴费基数、费率进行缴纳(具体情况投标人可向漯河市人社部门咨询)。

须严格遵守《中华人民共和国劳动法》《劳动合同法》《社会保险法》等相关法律法规，全面保障外包工作人员合法劳动权益。应负责外包人员日常用工管理、劳动保护、岗位培训、劳动纠纷处理，承担因用工不规范、欠薪、未参保、侵害员工权益等引发的全部经济赔偿、行政处罚及法律责任。若因中标方未遵守劳动法律法规、侵害人员合法权益引发投诉、仲裁、诉讼及负面舆情，一切责任与损失均由中标方自行承担，同时我单位有权依据合同进行考核扣款、限期整改，直至单方解除本外包服务合同。

中标方及所有外包人员对工作中接触的市民信息、数据资料、内部文件、系统账号、领导批示等严格保密，严禁复制、传播、泄露、外传任何涉密信息及工作资料，违者承担全部法律责任，保密义务在合同终止后持续有效，长期约束乙方。

六、付款方式

合同签订后，从服务期开始计算至二个月后的15个工作日内，需方收到供方出具正式发票和相关详单（人员工资以供方提交给需方的银行结算单据为准）进行核对无误后，需方向供方支付前二个月费用。以后每月初10个工作日内供方向需方申请结算上月服务费用，如遇特殊情况予以情况说明。

开票税率：6%

开票类型：增值税专用发票

计税方式：差额一般计税

第五章项目商务条件及技术参数

详见第四章采购需求

第六章投标文件格式

_____（项目名称）

投标文件

投标人(盖单位章)：

法定代表人或被授权代表(签字或盖章)：

日期：　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、投标承诺函

五、资格审查资料

六、项目服务方案

七、服务承诺

八、其它材料

一、投标函及投标函附录

(一)投标函

（采购人名称）：

1.我方（投标人名称）已仔细研究了（项目名称）招标文件的全部内容，愿意以：人民币（大写）_____(¥_____元）为投标总报价、合同履行期限_____，按合同约定完成该项目服务工作，服务质量达到_____。

2.我方承诺在投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3.如我方中标：

（1）我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同。

（2）我单位愿意履行投标文件中的一切优惠条件和承诺措施,提供优质高效的服务，并承诺在合同约定的期限内完成并移交全部工作内容。

（3）我方承诺在从规定的自开标之日起90日历天的投标有效期内不修改、撤销投标文件。

（4）我单位同意提供与招标有关的一切数据和资料,完全理解最低报价不是中标唯一条件。

（5）我方承诺若我方有幸中标，在领取中标通知书前按照豫招协【2023】002号文件规定的标准向代理机构支付代理服务费。

4.我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确。

投标人：（盖单位章）

法定代表人或被授权代表：（签字或盖章）

地址：

电话：

邮政编码：　　年　　月　　日

（二）投标函附录

项目名称	
投标人	
投标报价	大写： 小写：
投标范围	
合同履行期限	
质量	
项目负责人	
投标人类型	□小型企业□微型企业□监狱企业□残疾人福利性单位
备注	

投标人(盖单位章)：

法定代表人或被授权代表(签字或盖章)：

日期：　　年　　月　　日

填报要求:1.若投标人属于小型企业/微型企业/监狱企业/残疾人福利性单位的，则投标人类型应如实勾选，若不属于则投标人类型可不勾选。

需提供材料：1．投标人为小型或微型企业的且提供服务的人员均是供应商依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，须按投标文件中规定的格式提供《中小企业声明函》（详见附件1）加盖供应商公章，且后附服务人员的劳动合同，若不是，附件1可不填写。投标人对所报相关内容的真实性负责,采购代理机构有权将相关内容进行公示。

2.投标人为监狱企业的且提供服务的人员均是供应商依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，则投标人须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复印件加盖供应商公章，且后附服务人员的劳动合同。投标人对所报相关内容的真实性负责,采购代理机构有权将相关内容进行公示。

3.投标人为残疾人福利性单位的且提供服务的人员均是供应商依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，须按投标文件中规定的格式提供《残疾人福利性单位声明函》（详见附件2）加盖供应商公章，且后附服务人员的劳动合同，若不是，附件2可不填写。中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

附件1

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(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，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：

注：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。

附件2

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加（采购人名称）单位的（项目名称）采购活动（由本单位提供服务）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

（三）项目管理机构人员一览表

本项目职务	姓名	职称	执业或职业资格证明				联系方式	备注
			级别	证书编号	专业	养老保险是否缴纳		

注：本表后附以上人员相关证书（若有）、身份证、劳动合同等相关资料复印件。

投标人(盖单位章)：

法定代表人或被授权代表(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：

身份证号码：

职务：

系　_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附法定代表人身份证复印件。

投标人：（盖单位章）

年　月　日

三、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）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件和被授权代表身份证复印件

投标人：（盖单位章）

法定代表人：（签字或盖章）

身份证号码：

被授权代表：（签字或盖章）

身份证号码：__

年　月　日

四、投标承诺函

致（采购人名称）：

我公司作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

一、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：

（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；

（七）根据采购项目提出的特殊条件。

二、完全接受和满足本项目招标文件中规定的实质性要求，如对招标文件有异议，已经在投标截止时间届满前依法进行维权救济，不存在对招标文件有异议的同时又参加投标以求侥幸中标或者为实现其他非法目的的行为。

三、参加本次招标采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

四、参加本次招标采购活动，不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的行为。

五、参加本次招标采购活动，不存在和其他供应商在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

六、投标人参加本次政府采购活动在近三年内投标人和其法定代表人没有行贿犯罪行为。

七、参加本次招标采购活动，不存在联合体投标。

八、投标文件中提供的能够给予我公司带来优惠、好处的任何材料资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

九、如本项目评标过程中需要提供样品，则我公司提供的样品即为中标后将要提供的中标产品，我公司对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合招标文件要求导致未能中标的，我公司愿意承担相应不利后果。（如提供样品）

十、存在以下行为之一的愿意接受相关部门的处理：

（一）投标有效期内撤销投标文件的；

（二）在采购人确定中标人以前放弃中标候选人资格的；

（三）由于中标人的原因未能按照招标文件的规定与采购人签订合同；

（四）在投标文件中提供虚假材料谋取中标；

（五）与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

（六）投标有效期内，投标人在政府采购活动中有违法、违规、违纪行为。

由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中标的法律责任。

投标人(盖单位章)：

法定代表人或被授权代表(签字或盖章)：

日期：　年　月　日

五、资格审查资料

（一）投标人基本情况表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
企业性质						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
营业执照号						
注册资金						
开户银行						
账号						
经营范围						
备注						

（二）投标人资格证明材料

①满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定**（按照规定提供信用承诺函，信用承诺函格式详见附件3）：**

附件3

漯河市政府采购供应商信用承诺函

致(采购人或政府采购代理机构):

单位名称:

统一社会信用代码:

联系地址和电话:

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，坚守公开、公平公正和诚实信用的原则，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺，我单位符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件:

(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)未被列入严重失信主体名单、失信被执行人、重大税收违法失信名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，未曾作出虚假采购承诺;

(七)未被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内;

(八)符合法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述承诺事项的真实性，如有弄虚作假或其他违法违规行为，愿意承担一切法律责任，并承担因此所造成的一切损失。

供应商名称(盖章):

法定代表人或授权代表(签字或盖章):

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招标文件要求，按无效投标处理。

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，响应文件中应提供“法定代表人授权书”。

（三）类似业绩一览表

序号	项目名称	业主名称及电话	合同额	签约日期	服务地点	项目负责人	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
……							

注：如有类似业绩，则后附合同复印件加盖公章，若无，此表可不填写。

投标人(盖单位章)：

法定代表人或被授权代表(签字或盖章)：

日期：　年　月　日

六、项目服务方案

格式自拟

七、服务承诺

格式自拟

八、其它材料

第七章合同（参考格式）

漯河市城市管理保障中心数字化城市管理采集坐席外包服务采购项目委托服务合同

项目名称：_____

甲　方：_____

乙　方：_____

签订日期：_____

（采购人可根据采购项目的实际情况增减条款和内容）

项目名称：

项目编号：

甲方：（采购人）

乙方：（中标人）

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，按照漯河市城市管理保障中心数字化城市管理采集坐席外包服务采购项目的招标结果签订本合同。

1.服务内容：

2.合同金额

本合同金额为人民币（大写）：元（小写：元）。

3.服务期限和服务地点

3.1服务期限：

3.2服务地点：

4.付款方式

合同签订后，从服务期开始计算至二个月后的15个工作日内，需方收到供方出具正式发票和相关详单（人员工资以供方提交给需方的银行结算单据为准，各项社保费用以社保管理部门出具的缴费证明为准）进行核对无误后，需方向供方支付前二个月费用。以后每月初10日内供方向需方申请结算上月服务费用，超过10日内供方未向需方申请结算上月服务费用也未说明情况视为供方放弃支付，需方不再向供方支付上月服务费用。

5.税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

6.技术资料

没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸等资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。

7.知识产权

乙方保证所提供的货物或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

8.无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

9.履约保证金的收取及退还

9.1在签订合同时乙方向甲方缴纳元的履约保证金（不超过中标金额的。履约保证金可以采用现金、现金支票、银行汇票、履约担保函等形式交纳。以现金、现金支票、银行汇票的形式交纳的，采购人在中标人按合同约定交服务毕并验收合格后个工作日内无息退还该款。

9.2履约保证金作为违约金的一部分及用于补偿甲方因乙方不能履行合同义务而蒙受的损失。

10.转包或分包

10.1本合同范围的服务乙方不得以任何方式和形式进行转包和分包。

10.2乙方如有转包和分包的行为，甲方有权给予终止合同。

11.质量保证

乙方应提供优质服务，保证服务质量，且不能低于合同规定的范围和种类。

12.验收

验收严格按照招标文件和投标文件规定的标准进行验收。验收不合格不予拨付尾款。

13.甲方的权利和义务

13.1甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定

期核对乙方提供服务所配备的人员数量等。对乙方未按照合同履行的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

13.2甲方有权依据双方签订的考评办法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，有权依据考评办法约定的数额扣除。

13.3负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

13.4国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

14.乙方的权利和义务

14.1对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

14.2对甲方下达整改通知书及时配合处理。

14.3接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

14.4国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

15.违约责任

15.1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。

15.2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财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

16.不可抗力事件处理

16.1因不可抗力造成违约的，遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全

履行的理由，并在随后取得有关权威机构出具的证明后的日内向另一方提供不可抗力发生以及持续期间的充分证据。基本于以上行为，允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

16.2本合同中的不可抗力指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。包括但不限于：

自然灾害如地震、台风、洪水、火灾；政府行为、法律规定或其适用的变化，导致本地最低工资标准加社保医疗五险缴费金额加税金超过拦标价对应的人均月度单价的97%，造成乙方明显亏损或者其他任何无法预见、避免或者控制的事件。

17.合同纠纷处理

因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。
协商不成的，任何一方均可选择以下方式解决：

17.1向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁。

17.2向合同签订地人民法院提起诉讼。

18.违约解除合同

18.1违反本合同第10条的规定的。

18.2乙方未能履行合同规定的其它主要义务的。

18.3在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

19.其他约定

19.1本采购项目的招标文件、中标人的投标文件以及相关的澄清确认函（如果有的话）均为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

19.2本合同未尽事宜，双方另行补充。

19.3本合同一式份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执份。

甲方：　　乙方：

单位地址：　　单位地址：

法定代表人：　　法定代表人：

委托代理人：　　委托代理人：

电话：　　电话：

签订日期：　年　月　日

附件：

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平台”查询联系。

关于招标投标融资政策的告知函

各投标人:

欢迎贵公司参与本次招投标活动。

中标贷是漯河市公共资源交易中心支持企业发展，针对参与我市招投标活动的投标企业融资难、融资贵推出的一项融资政策。在本次招投标活动中，贵公司中标后如若需要融资贷款支持，可在漯河市公共资源交易信息网点击申请，无需抵押、担保。融资机构将按照双方自愿原则提供便捷，优惠的贷款服务。

具体内容详见漯河市公共资源交易信息网“公共资源要素服务”版块。