

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项目

采购文件

采购编号：豫财招标采购-2025-1063



采 购 人 ： 河 南 省 政 务 大 数 据 中 心

采 购 代 理 ： 汇 龙 工 程 咨 询 有 限 公 司

二〇二五年九月

目 录

第一章 招标公告	3
第二章 供应商须知	7
第三章 评标办法（综合评分法）	20
第四章 合同条款及格式	27
第五章 采购需求	37
第六章 投标文件格式	44

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项目 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项目的潜在供应商应在《河南省公共资源交易中心》（<http://hnszgzyjy.henan.gov.cn/>）按要求获取采购文件，并于 2025 年 09 月 22 日 09 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 采购编号：豫财招标采购-2025-1063；
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项目；
3. 采购方式：公开招标；
4. 预算金额：6469000.00 元；最高限价：6469000.00 元；

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	豫政采 (2)20251553-1	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项目	6469000.00	6469000.00

5. 采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

5.1 采购范围：河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购，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。符合采购文件第五章“采购需求”全部内容；

5.2 合同履行期限：合同签订后至服务期限结束；

5.3 服务期限：自合同签订之日起 1 年。

5.4 服务设施交付期：自合同签订之日起 15 日历天完成交付。

5.5 服务地点：采购人指定地点；

5.6 质量标准：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；

6. 本项目是否接受联合体投标：否；

7. 是否接受进口产品：否；

8. 是否只面对中小型企业采购：否。

二、申请人资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策满足的资格要求：/；

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企业，拒绝参与本项目政府采购活动（查询渠道：信用中国网站及跳转网站查询：失信被执行人、重大税收违法失信主体，中国政府采购网查询：政府采购严重违法失信行为记录名单）。注：采购代理机构在投标截止时将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 供应商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，不得同时参与该项目；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）

3.4 本次采购不允许联合投标。

三、获取采购文件

1. 时间：2025年09月02日至2025年09月08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://hnszgzyjy.henan.gov.cn>）；

3. 方式：登录“河南省公共资源交易中心(<http://hnszgzyjy.henan.gov.cn>)”门户网站，凭领取的企业身份认证锁（CA密钥）免费下载文件。市场主体需要完成信息登记及CA数字证书办理，才能通过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《河南省公共资源交易平台市场主体信息库登记指南（工程建设、政府采购）》；

4. 售价：0元。

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2025年09月22日09:00（北京时间）；

2. 地点：河南省公共资源交易中心交易系统平台。各供应商应在响应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响应文件。请各供应商在上传前务必认真检查上传电子响应

文件是否完整、正确，加密电子响应文件逾期上传，采购人不予受理。

五、开标时间及地点

1. 时间：2025 年 09 月 22 日 09: 00（北京时间）；

2. 地点：河南省公共资源交易中心远程开标室(三)-2（郑州市经二路 12 号（经二路与纬四路向南 50 米路西））。本项目采用“远程不见面”开启方式，供应商无需到现场，供应商应当在响应文件提交截止时间前，供应商凭 CA 数字证书，进入河南省公共资源交易中心系统平台，按提示在规定时间内进行文件解密、答疑澄清、磋商报价等。（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。

七、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》、《河南省政府采购合同融资政策告知函》等。

2. 规定的截止时间前，供应商在河南省公共资源交易中心网系统内进行网上上传响应文件。

3. 本 项 目 采 用 “ 远 程 不 见 面 ” 开 标 方 式 ， 开 标 大 厅 的 网 址 (<http://hnsaggzyjy.henan.gov.cn/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login>)，投标人应当在招标（采购）文件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进行文件解密、答疑澄清等，投标人无需到开标现场开标解密（投标人如在交易平台系统规定时间内没有解密成功的，视为放弃投标）。

4. 采购代理服务费的收取：采购代理服务费由成交供应商支付，采购代理服务费参照河南省招标投标协会《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协【2023】002 号）文件规定的收费标准收取。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人：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：李全奇

联系方式：0371-69698298

2. 代理机构：汇龙工程咨询有限公司

地 址：郑州市高新区冬青街 46 号盛鼎科技园 3 号楼六楼

联 系 人：刘文平、陈星

电 话：0371-56816689、17630053909

3. 项目联系方式：

项目联系人：刘文平、陈星

联系方式：0371-56816689

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	采购人	采 购 人：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：李全奇 联系方式：0371-69698298
1.1.3	采购代理机构	代理机构：汇龙工程咨询有限公司 地 址：郑州市高新区冬青街 46 号盛鼎科技园 3 号楼六楼 联 系 人：刘文平、陈星 电 话：0371-56816689、17630053909
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项目
1.1.5	项目实施地点	采购人指定地点
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	采购范围	河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购，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。符合采购文件第五章“采购需求”全部内容
1.3.2	标段划分	1 个包段
1.3.3	▲合同履行期限	合同签订后至服务期限结束
1.3.4	▲服务期限	自合同签订之日起 1 年
1.3.5	▲服务设施交付期	自合同签订之日起 15 日历天完成交付
1.3.6	▲质量标准	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	资格条件	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：/； 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企业，拒绝参与本项目政府采购活动（查询渠道：信用中国网站及跳转网站查询：失信被执行人、重大税收违法失信主体，中国政府采购网查询：政府采购严重违法失信行为记录名单）。注：采购代理机构在投标截止时将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 供应商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，不得同时参与该项目；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）
1.4.3	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	不召开投标预备会
1.10.2	供应商提出问题的截止时间	自获取采购文件之日起7个工作日内
1.10.3	采购人对采购文件进行必要的澄清或者修改的时间	投标截止时间15日前
1.11	偏离	实质性内容不允许负偏离 注：招标文件中所有加“▲”项属于实质性要求，如有任意一项产生负偏离均按无效响应处理。
2.1	构成采购文件的其他	修改、补充文件；答疑纪要

	材料	
2.2.2	投标截止时间	2025 年 09 月 22 日 09:00（北京时间）
3.3.1	▲投标有效期	自投标截止时间起 60 日历天
3.4.1	投标保证金	不要求
3.6	是否允许递交备选 投标方案	不允许
3.7.1	投标文件编制要求	1. 本项目采用“远程不见面”开标方式，远程开标大厅网址为(http://hnsbgzyjy.henan.gov.cn/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login)，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。供应商应当在投标截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动并进行文件解密等。 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《河南省公共资源交易平台不见面服务系统使用指南》。 3. 响应文件中上传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 responsibility。
3.7.3	签字或盖章要求	1. 按响应文件格式执行。 2. 电子投标文件签章要求 （1）所有要求供应商加盖公章的地方都应用供应商单位的 CA 印章。 （2）所有要求法定代表人或单位负责人签字的地方都应用法定代表人或单位负责人的 CA 印章需要盖章的则投标文件需上传有盖章的扫描件。若有委托代理人的，且委托代理人没有 CA 锁，则投标文件需按照采购文件的要求上传扫描件。
4.2.2	递交投标文件地点	河南省公共资源交易中心远程开标室(三)-2（郑州市经二路 12 号（经二路与纬四路向南 50 米路西））。本项目采用“远程不见面”开启方式，供应商无需到现场，供应商应当在响应文件提交截止时间前，供应商凭 CA 数字证书，进入河南省公共资源交易中心系统平台，按提示在规定时间内进行文件解密、答疑澄清、投标报价等。（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）
4.2.3	是否退还投标文件	不退还
5.1	开标时间和地点	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(三)-2。
6.1.1	评标委员会的组建	评标委员会构成：_5_人及以上单数。开标前从政府采购专家库中随机抽取的有关技术、经济方面专家不少于成员总数的三分之二。 评标专家确定方式：在河南省政府采购专家库中随机抽取。
7.1	是否授权评委会确定中标人	否，推荐的中标候选人数量：3名。
7.3.1	履约担保	不要求
10	需要补充的其他内容	
10.1.1	采购预算（即最高限价）	金额：6469000.00 元； 注：投标报价超出最高限价均按无效标处理。
10.1.2	采购代理服务费的收取：依据“河南省招标投标协会关于印发《河南省招标代理服务收费标准》的通知（豫招协[2023]002 号）中相关收费规定，由中标（成交）人支付。	
10.1.3	供应商提供的补充资料均需在评标工作当日评标会结束前提供，供应商在评标会结束后递交的任何补充、澄清、说明、证明、承诺等资料均不再给予认定，供应商自行承担未能按时提供上述资料造成的后果。	
10.1.4	政府采购相关政策 A:根据财政部、工信部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库（2020）46 号）文件及财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知财库（2022）19 号规定： 对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，应当对符合本办法规定的小微企业报价给予 10%-20%的扣除，用扣除后的价格参加评审，本项目的扣除比例为 10%； 关于监狱企业：视同小微企业。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，否则不考虑价格扣除。 关于残疾人福利性单位：视同小微企业。须提供完整的“残疾人福利性单位声明函”，否则在价格评审时不予考虑价格扣除。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。 B:政府强制采购节能、环保产品(如有)： 采购货物属于节能、环保产品政府采购品目清单中强制采购产品的，拟供货物必须具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能、环保产品认证证书，否则投标文件将被否	

	决。 C:享受扶持政策获得政府采购合同的要求: 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的,小微企业不得将合同分包给大中型企业,中型企业不得将合同分包给大型企业。根据政府采购政策,本项目如涉及到计算机办公设备产品,供应商所投产品必须是预装正版操作系统软件的计算机产品。 D:其它未尽事宜,按国家有关法律、法规执行。
10.1.5	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。
10.1.6	付款方式:签订合同后 15 个工作日内,支付合同总金额的 20%;按季度平均支付剩余合同金额,根据季度考核情况,于次季度的前 10 日内支付上季度合同金额。 注:如合同成交企业为中小微企业,落实《保障中小企业款项支付条例》付款相关要求。
10.1.7	本招标文件中要求加盖的单位公章指投标单位电子签章,法定代表人或单位负责人或其委托代理人签字或盖章指法定代表人或单位负责人或其委托代理人电子私章或电子签字。
11	中小企业划分标准(所属行业): 租赁和商务服务业。
12	标书雷同性分析: 不存在与其他供应商一致的机器码。
13	监管部门: 河南省财政厅 监管部门联系人: 河南省财政厅政府采购监督管理处 地 址: 河南省郑州市金水区经三路北 25 号 电 话: 0371-65808421

注:采购文件前后不一致时,以投标须知前附表为准。

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，现对本项目进行招标。

1.1.2 本项目采购人：见供应商须知前附表。

1.1.3 本项目采购代理机构：见供应商须知前附表。

1.1.4 本项目名称：见供应商须知前附表。

1.1.5 本项目实施地点：见供应商须知前附表。

1.2 资金来源和落实情况

1.2.1 本招标项目的资金来源：见供应商须知前附表。

1.2.2 本招标项目的出资比例：见供应商须知前附表。

1.2.3 本招标项目的资金落实情况：见供应商须知前附表。

1.3 采购范围、合同履行期限和质量标准要求

1.3.1 本次采购范围：见供应商须知前附表。

1.3.2 标段划分：见供应商须知前附表。

1.3.3 合同履行期限：见供应商须知前附表。

1.3.4 服务期限：见供应商须知前附表。

1.3.5 服务设施交付期：见供应商须知前附表。

1.3.6 质量标准：见供应商须知前附表。

1.4 供应商资格要求

1.4.1 供应商应具备承担本项目的资格条件、能力和信誉：见供应商须知前附表；

1.4.2 供应商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) 为本项目提供采购代理服务的；
- (3) 与本项目的采购代理机构同为一个法定代表人的；
- (4) 与本项目的采购代理机构相互控股或参股的；
- (5) 与本项目的采购代理机构相互任职或工作的；
- (6) 被责令停业的；
- (7) 被暂停或取消投标资格的；

(8) 财产被接管或冻结的；

(9) 在最近三年内有骗取中标或严重违约或重大质量问题的。

1.4.3 供应商须知前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第 1.4 项和供应商须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：本项目不接受联合体投标。

1.4.4 供应商存在下列情形之一的，其投标(响应)文件无效：

(1) 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；

(2) 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；

(3) 不同供应商的投标(响应)文件由同一电子设备打印、复印；

(4) 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；

(5) 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；

(6) 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；

(7) 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；

(8) 其他涉嫌串通的情形。

1.5 费用承担

供应商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采购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

自行踏勘。

1.10 投标预备会

采购人不集中召开投标预备会。

1.11 偏离

实质性内容不允许负偏离。

2. 采购文件

2.1 采购文件的组成

本采购文件包括：

- (1) 招标公告；
- (2) 供应商须知；
- (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 1.10 款、2.2 款和 2.3 款对采购文件所做的澄清、修改，构成采购文件的组成部分。

2.2 采购文件的澄清

2.2.1 供应商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。如有疑问，应在供应商须知前附表规定的时间前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。

2.2.2 招标文件的澄清将在供应商须知前附表规定的时间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，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：见供应商须知前附表。

2.3 采购文件的修改

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。

2.4 招标控制价

见供应商须知前附表，各供应商报价不得高于招标控制价，否则视为无效标。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

投标文件应包括下列内容：

- 一、投标函及投标函附表
- 二、投标报价表
- 三、法定代表人身份证明

四、授权委托书

五、实施方案

六、资格承诺声明函

七、服务承诺及培训

八、供应商承诺函

九、供应商认为必要提供的其它材料

十、供应商反商业贿赂承诺书

十一、享受政府采购政策扶持的证明材料

3.2 投标报价

3.2.1 投标报价按本次招标要求和相关文件及市场情况，由供应商在合理范围内自主报价。

3.2.2 投标总报价为供应商在投标文件中提出的各项支付金额的总和。

3.2.3 供应商的投标报价均包括完成该项目的成本、利润、税金、风险等所有伴随的其他费用。

3.2.4 供应商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。

3.2.5 供应商不得以任何理由在投标截止后对投标报价予以修改，报价在投标有效期内是固定的，不因任何原因而改变。任何包含价格调整要求和条件的投标，将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。

3.3 投标有效期

3.3.1 在供应商须知前附表规定的投标有效期内，供应商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电子交易平台形式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

不要求。

3.5 资格审查资料：详见采购文件第三章“评标办法须知前附表”

3.6 备选投标方案

除供应商须知前附表另有规定外，供应商不得递交备选投标方案和选择性报价。

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，投标函附录在满足采购文件实质性要求的基础上，可以提出比采购文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对采购文件有关**合同履行期限、服务期限、服务设施交付期、质量标准、招标范围等实质性内容**做出响应。

3.7.3 投标文件应由供应商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

本项目采用“远程不见面”开标方式，加密的电子响应文件（*.hntf 格式），应在投标文件截止时间前通过“河南省公共资源交易中心（<http://hnsggzyjy.henan.gov.cn>）”电子交易平台内上传；在投标截止时间前上传至河南省公共资源交易中心系统。供应商无需递交U盘电子版资料。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 加密的电子响应文件（*.hntf 格式），应在响应文件截止时间前通过“河南省公共资源交易中心（<http://hnsggzyjy.henan.gov.cn>）”电子交易平台内上传；在投标截止时间前上传至河南省公共资源交易中心系统。

4.2.2 本项目采用“远程不见面”开标方式，远程开标大厅网址为（<http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login>），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。供应商应当在投标截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动。

4.2.3 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“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》。

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

采购人在供应商须知前附表规定的投标截止时间（开标时间）和地点公开开标，并邀请所有供应商的法定代表人或其委托代理人准时参加。

5.2 开标程序

主持人按下列程序进行开标：

5.2.1、供应商在规定的投标截止时间前登录河南省公共资源交易中心门户网站远程开标大厅(<http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login>)进行开标。

5.2.3、本项目采用远程不见面电子开标。具体开标程序参照河南省公共资源交易中心相关规定执行。供应商在投标截止时间前未上传电子投标文件的将视为放弃投标，因供应商原因造成投标文件未解密成功的，视为撤销其投标文件；解密的投标文件不足三家时不再开标。

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供应商须知前附表。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 供应商或供应商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) 与供应商有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；
- (4) 曾因招标、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。

6.1.3 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- (一) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
- (二) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
- (三) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- (四) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (五) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

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

除供应商须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，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供应商须知前附表。

7.2 中标通知

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，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供应商。

7.3 履约担保

不要求。

7.4 签订合同

7.4.1 采购人、中标人在中标通知书发出之日起 2 个工作日内，根据招标文件确定的事项和中标人投标文件签订合同。双方所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

7.4.2 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。

7.4.3 中标人放弃中标、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供应商为中标人，也可以重新招标。给采购人造成损失的，还应当对超出部分的损失予以赔偿。

8. 重新招标和不再招标

8.1 重新招标

有下列情形之一的，采购人将重新招标：

投标截止时间止，供应商少于 3 个的或者通过资格审查或符合性审查的供应商不足 3 家的；

8.2 不再招标

因重大变故，采购任务取消的。

9. 纪律和监督

9.1 对采购人的纪律要求

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

9.2 对供应商的纪律要求

供应商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；供应商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，不得向他人透露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，不得向他人透露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

供应商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

10.1 见供应商须知前附表。

10.2 河南省政务大数据中心对本采购文件的全部内容享有最终解释权。

第三章 评标办法（综合评分法）

一、资格审查办法

序号	审查因素	资格审查内容及要求
1	营业执照	具备有效的营业执照副本（如为事业单位，提供法人证书副本）
2	供应商资格条件	符合采购文件第二章“供应商须知前附表”第 1.4.1 项要求
3	供应商资格承诺声明函	符合采购文件“供应商资格承诺声明函”规定
4	其他要求	符合第二章“投标须知前附表”第 1.4.1 项的其他规定

采购人或者采购代理机构按资格审查办法规定的资格审查标准对供应商的资格进行审查，有一项不符合审查标准的，则资格审查不合格，其投标将被否决。

通过资格审查的供应商不足 3 家的，不得评标，应予废标。

采购人或者采购代理机构应提交书面资格审查报告，列明通过资格审查的供应商。

二、评标办法须知前附表

条款号	评审因素	评审标准
形式评审标准	供应商名称	与营业执照（如为事业单位，与法人证书一致）
	签字盖章	符合采购文件要求
	报价唯一	只能有一个有效报价
符合性评审标准	投标报价	符合采购文件第二章“供应商须知前附表”第 10.1.1 项要求
	投标范围	符合采购文件第二章“供应商须知前附表”第 1.3.1 项要求
	合同履行期限	符合采购文件第二章“供应商须知前附表”第 1.3.3 项要求
	服务期限	符合采购文件第二章“供应商须知前附表”第 1.3.4 项要求
	服务设施交付期	符合采购文件第二章“供应商须知前附表”第 1.3.5 项要求
	质量标准	符合采购文件第二章“供应商须知前附表”第 1.3.6 项要求
	投标有效期	符合采购文件第二章“供应商须知前附表”第 3.3.1 项要求
	权利义务	符合招标文件第四章“合同条款及格式”中的要求和条件
	采购需求	符合招标文件第五章“采购需求”中的要求和条件
	供应商承诺函	符合采购文件第六章“供应商承诺函”格式要求
	实质性要求	符合招标文件中标注“▲”项实质性要求或条款。
	标书雷同性分析	不存在与其他供应商一致的机器码
	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

注：以上资格证明文件以供应商提供投标文件复印件加盖公章为准。

三、评分办法

分值构成	评分因素	评分标准
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。 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)×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=参与评审价格×(100%-中小企业价格优惠系数) 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 (10 分)	企业业绩 (8 分)	供应商至 2022 年 1 月 1 日以来每提供一份(以合同签订时间为准)热线运营服务业绩得 4 分,此项最高得 8 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。
	项目负责人职称 (2 分)	拟派本项目的项目总负责人具有高级及以上职称证书的得 2 分,中级职称证书的得 1 分,没有不得分。 注:提供人员专业证书及供应商为其缴纳的 2025 年 1 月 1 日以来任意 1 个月的社保证明。
技术部分 (65 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。
	日常运营服务方案（10 分）	评标委员会根据投标文件中提供的日常运营实施方案进行评分： 1. 所提供的运营实施方案详实、合理，方案中的实施步骤和实施方法具有很强的针对性，符合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 10 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 7 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 3 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（10 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：人数、人员结构、从业经验、岗位分工安排等。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，管理岗、质检岗、培训岗、审核岗等，各岗位人员配比、岗位分工安排科学合理，人员数量充足，满足业务量需求，完全满足招标文件要求，得 10 分； 2. 提供人员配置方案基本合理，团队管理方案、岗位分工安排基本完善，满足项目需求，得 7 分； 3. 提供人员配置方案、团队管理和岗位分工安排方案，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。
	软硬件配备方案（10 分）	评标委员会根据供应商针对本项目提供的软硬件配置情况进行打分，包括但不限于本项目招标文件“第五章采购需求——（二）项目服务内容——1. 服务设施”项规定的所有设备： 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：供应商应按第五章采购需求中列明的具体要求提供“相关证明材料”，如第五章采购需求中未明确标明须提供证明材料的条款，由供应商自行提供承诺。
	服务场地布置 (10 分)	根据“第五章 采购需求——（二）项目服务内容——2. 空间场所”项服务需求规定, 供应商需提供本项目服务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 (10 分)	评标委员会根据供应商对于本项目的应急组织架构、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进行打分： 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 10 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 7 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 3 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 (10 分)	供应商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, 保障热线正常运行不出现任何情形的间断和故障, 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 10 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 7 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 3 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。
综合部分 (15 分)	服务承诺 (15 分)	评标委员会根据供应商针对本项目的服务承诺进行评分： 1. 服务承诺全面、满足采购人实际需求的得 5 分； 2. 服务承诺比较全面、基本符合采购人要求的得 3 分； 3. 服务承诺比较单一、对采购人要求满足程度一般的得 1 分； 4. 未提供或承诺不得分。 根据培训方案详细程度、培训计划周密度、培训内容全面性、课程安排合理的程度进行评分。 1. 培训方案及计划详细、具体、完整、可操作性强，配备的物力充足得10分； 2. 培训方案及计划较为详细、具体、完整，可操作性较强，配备的物力较为充足7分； 3. 培训方案及计划一般，可操作性一般得3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。
备注：上述评分缺项的得 0 分。		

注：

1. 评标时，评标委员会各成员应当独立对每个有效供应商的投标文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分，取各评委评分的算术平均数作为供应商的评标最后得分。

2. 评标委员会将按照评标最后得分由高到低的顺序对所有投标文件实质上响应采购文件要求的供应商进行排序；得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分和投标报价均相同的，按技术指标优劣（技

术及服务部分得分由高到低) 顺序排列。

第四章 合同条款及格式

（参考文本、具体以双方正式签订的版本为准）

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项目

采购合同

年 月 日

甲 方：河南省政务大数据中心

地 址：

联系人：

电 话：

乙 方：***

地 址：

联系人：

电 话：

开户银行：

银行账号：

税 号：

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，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 服务内容

1. 甲方委托乙方提供_____服务（以下简称“本项目”）。本项目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

乙方提供的服务包括：河南省省级12345政务服务便民热线运营中心服务采购，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。

按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）和《河南省人民政府办公厅关于印发河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（豫政办〔2021〕47号）要求，我省建设省级12345政务服务便民热线，组建业务能力过硬、服务意识强的热线话务团队，开展热线运营及相关工作，提供“7×24小时”全天候人工服务。

特别补充说明：（1）本项目合同范围为商业外包服务，服务期限内，为完成本项目服务须配备的服务设施、空间场所均由乙方按照本项目服务需求自行配置，由乙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乙方所有，故本项目服务需求部分列举的“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。

3. 项目服务期为一年，从 年 月 日至 年 月 日。

4. 自合同签订之日起15日历天内，运营团队、配套设施和场地、网络和通讯等均到位或调试完毕并经验收合格，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：_____）。

2. 付款方式：签订合同后15个工作日内，支付合同总金额的20%；按季度平均支付剩余合同金额，根据季度考核情况，于次季度的前10日内支付上季度合同金额。

甲方在根据本合同约定付款前，乙方须向甲方开具合格的增值税发票，否则甲方可以拒绝付款并不视为违约。

3. 支付方式：

甲方与乙方之间通过银行转账方式进行结算。

4. 本项目服务过程中，若甲方中途变更服务需求的，相应费用的变化由双方依法协商解决。

5. 乙方须向甲方缴纳合同总价5%的履约保证金，履约保证金金额为人民币¥_____元（大写：_____），履约保证金形式为期限一年的银行保函。本合同服务期满且服务无质量问题后7个工作日内，甲方将银行保函退还乙方。乙方在本项目中拒不履行相关义务、承担违约责任的，甲方有权从履约保证金中直接扣除。

第三条 保证及免责

1. 乙方保证

1.1 乙方是一家根据中华人民共和国法律设立的合法经营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的义务。

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。否则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。

2. 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，有权依据合同约定的数额扣除服务费用。

3. 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。

4. 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。

第六条 乙方的权利和义务

1. 履行本合同所规定的服务义务。

2. 乙方应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、检查及考评，并对甲方下达的整改通知书及时配合处理。

3. 乙方须严格遵守《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、对外提供发布以及以其他方式处理服务过程中产生的数据，以服务该项目为目的的数据使用应经过甲方同意或授权。

4. 乙方在履行服务时，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。

5. 乙方负责组建热线运营团队，配备运营团队人员数量 70 人，（人员明细详见附件 1）并负责对热线运营团队人员进行管理；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、失业保险等费用。

6. 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、调试工作。在合同有效期内应确保相关设备、线路正常运营，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。

7. 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（“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。

8. 国家法律、法规所规定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. 乙方提供的服务不符合招标文件、投标文件或本合同规定以及法律法规规定的其他义务的，甲方有权依法追究其法律责任。

项目服务期内，乙方团队人员为70人，如乙方服务团队人员数量发生变化在不影响服务质效的情况下需经甲方同意，否则，少一人扣减合同总金额1%的服务费。

3. 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。

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，并有权要求乙方承担相应的违约责任：

- 1) 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；
- 2) 乙方未能履行合同约定义务，导致甲方无法实现合同目的的；
- 3) 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（含 2 次）以上的。

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，并自不可抗力结束之日起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 考核指标

按照双方约定考核指标，不符合约定考核指标的扣减相应服务费用。其中，乙方在服务期内因服务态度恶劣或业务差错导致严重舆论事件的，出现一次扣减合同总金额1%的服务费用，出现2次扣减合同总金额5%的服务费用，并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；其他服务考核指标未达到的，出现一项扣减合同总金额1%的服务费用。其他服务考核指标及考核频次如下表：

序号	监督考核指标	考核内容	指标值	考核频次
1	人工接通率	人工接听电话总数与系统分配给人工座席的总话务量之比。备注：因突发事件等客观原因引起的短期接通率下降可以免责。	全年≥96%	年度
2	网络工单回应率	网络工单 1 个工作日内回应率。备注：剔除需申诉工单	100%	月度

3	交办单退回率	由于交办错误等服务提供商的原因，被相关部门直接退回的交办单/总交办单。	全年 $\leq 1\%$	月度
4	工单回访率	转办工单的回访数量/转办工单数量。	100%	月度
5	服务质量投诉	指热线运营团队在工作中因态度问题或业务差错，引发的群众或企业向相关部门的投诉。	$\leq$ 全年话务 接通总量的 0.01%	年度
6	严重舆论事件	服务运营过程中，因处置不当导致负面舆情，造成社会不良影响。	0 件	年度
7	热点问题培训及时率	热点、重点问题 24 小时内对一线话务员全员培训。	100%	年度
8	知识库更新及时率	收到主管部门新的知识更新通知后 24 小时内完成知识点更新。	100%	月度
9	分析报告及时、完整性	及时、完整上交分析报告，不延误，不出现遗漏；月常规业务数据分析应于次月 8 个工作日内完成。	100%	月度
10	标准编写完成率	完成热线运营相关标准的编写并持续完善。	100%	年度
11	故障处理及时率	1. 重大故障远程支撑响应时间小于半小时；严重故障处理时间小于 2 小时；一般故障处理时间小于 24 小时。 2. 设备故障 24 小时内处理完毕。	100%	季度
12	终端完好率	话务人员受理终端包括终端主机和显示屏，完好率=座席可用终端数量/终端总数量 $\times 100\%$ 。	$\geq 90\%$	月度
13	协助监督考核完成率	协助主管部门和管理部门对各省辖市热线和省直承办部门进行考核。	100%	年度
14	专项活动完成率	按照计划完成专项活动。	100%	年度

第十二条 其他条款

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

附件一：人员明细

序号	姓名	身份证号	职务类别
1			
2			
3			
4			

注：本表行数根据实际人数自行添加行数，后附相关人员身份证复印件。

第五章 采购需求

（一）项目概况

按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号）和《河南省人民政府办公厅关于印发河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（豫政办〔2021〕47号）要求，组建能力素质高、服务意识强的热线人员团队，开展省级12345政务服务便民热线运营及相关工作。

本项目旨在通过采购省级12345政务服务便民热线运营服务，实现省级12345政务服务便民热线“7×24小时”全天候人工服务，及时受理和处办电话、互联网等渠道的群众和企业诉求，将省级12345热线建设成便捷、高效、规范、智慧的政务服务便民热线。

（二）项目服务内容

▲包括但不限于运营、网络通信以及其他相关配套服务。

2.1 运营服务

2.1.1 热线运营

▲1. 诉求受理。及时受理省级12345热线电话、互联网等渠道诉求和省直分中心热线、各地市12345热线转接的诉求，确保诉求渠道畅通。

▲2. 工单调度。对电话、互联网等渠道受理的工单进行分类、转办、审核等，确保工单调度的及时性和准确性。

▲3. 电话回访。对承办部门办结的工单进行办理结果满意度评价回访。

▲4. 话务和工单质检。对话务录音和工单进行质检，及时发现解决话务受理和工单调度中存在的问题，提高运行质量和效率。

▲5. 热线数据及运营分析。梳理热点问题或重大敏感性问题，洞察社情民意和社会动态，提出工作意见和建议，为领导决策提供参考；梳理、分析、研判热线运营数据，加强对热线运营效能的分析。

（1）热线诉求数据分析。按照日、周、月、季、年等频率，对受理的群众和企业诉求进行梳理，开展数据分析。对于突发情况、重大情况，及时上报，并第一时间形成分析专报。

（2）结合全省重点工作，对特定主题、特定问题，定期完成相关分析报告。每周梳理汇总社会民生、信访稳定、公共安全、经济金融等数据，形成分析报告。

（3）热线运营分析。针对热线诉求受理情况、接通情况、响应情况、处理情况等进行定期分析；根据对各地市热线和省直承办部门的抽查情况，形成热线能力分析报告，及时发现热线服务能力待提升的方面。

▲6. 知识库日常使用及维护。按照知识库工作规范，负责知识录入、知识梳理、知识更新、知识纠错、

知识提问、知识培训、管理维护、审核发布等。

▲7. 协助监督考核。协助主管部门开展省直部门热线和各地市 12345 热线的监督考核、协调交流等工作。协调各地市热线和省直承办部门，处理跨层级、跨区域诉求及热点难点问题。

▲8. 标准建设。建立、完善省级 12345 热线运营服务工作规范、服务规范和流程制度，规范运营中心职场和运营服务标准；建设河南省 12345 热线服务和业务标准化体系，根据业务需求，适时制定热线相关标准，推动河南省 12345 热线运营标准化工作，持续全面提升热线服务水平。

9. 专项活动。围绕省级 12345 热线的职责和作用，组织开展走基层、进企业、作风建设等专项活动和政策宣贯、专题分享、行业知识交流培训等工作，提高企业和群众对热线的熟知度、使用度和认可度。

10. 内容运营。为持续推广热线在群众中的认知度，多渠道提高热线服务水平，及时向企业和群众传递政策措施、热线新闻、热点问题解答等信息，要定期针对群众关心关注的问题、热点及需要广泛宣传的政策举措等，进行梳理和内容撰写，通过网站、公众号等多渠道，积极进行宣传和推送。

2.1.2 团队管理

▲**组建稳定的热线运营团队，人员数量不少于 70 人。**热线团队人员应具备政务服务便民热线工作人员所需的政治素养，作风正派，身体健康，无违法犯罪、违规违纪、个人失信等不良记录；工作责任心强，有良好的团队意识和较强的保密意识；有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力、系统软件使用能力等；具备良好的精神状态，举止大方，用语文明、规范。

热线运营团队应包含经验丰富、管理水平高的运营管理团队和运营人员，运营团队负责热线日常运营和人员管理。运营管理团队人员需具备本科或以上学历，3 年或以上热线工作经验，具备较强的策划设计、协调沟通、项目管理和团队管理能力。主要服务内容如下：

1. 建章立制。制定省级 12345 热线运营的服务制度和管理制度并确保有效落实，对服务用语、服务流程、服务标准、日常管理、紧急或特殊事件处置等进行明确和规范，确保热线运营团队服务水平专业优质高效。

2. 科学排班。根据热线服务需求，按照 7*24 小时工作制，制定排班计划，科学安排人员数量和班次，满足工作需要。

3. 组织培训。加强话务人员培训，推进培训工作标准化、制度化、规范化，打造一支政治强、业务精、纪律严、作风实的热线运营工作队伍。

4. 稳定队伍。建立热线运营人员晋升晋级机制，制定相应的激励措施，开展团队活动，提供必要的心理疏导，提升员工的满意度和忠诚度，降低流失率。

5. 情况处置。及时协调、处理热线运营工作中发生的突发事件，制定应急预案，确保热线正常运行。

6. 热线运营服务的其他工作。

2.1.3 配套服务

为保证项目稳定运营，中标服务商应具有符合省级 12345 热线运营所需的相关服务设施和空间场所。

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。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，杀毒软件和上网行为管理，确保热线话务团队人员能够顺利开展。同时，提供高质量、高性能的可视化展示和管理的大屏等设备，展示电话渠道和互联网渠道诉求受理响应、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，确保运营中心服务质效；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、群众关注热点等，及时跟踪趋势变化，发挥热线的桥梁纽带作用。

序号	设施服务名称	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。 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。	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。 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。 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。 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。	台	2

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。 2. 支持基于 SCADA 等工控协议的相关漏洞攻击检测与防护。 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/ACK Flooding，以及 UDP/ICMP Smurfing 等常见的 DoS/DDoS 的攻击。 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。	台	2
4	网闸	1. 支持 SIP 信令控制，可控制云台。 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，管理员可依据实际网络状况进行相应的部署。 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。	台	2
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。 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	1. 支持 CC 攻击防护功能，为保障勒 CC 攻击的检测效果。	套	1

	防火墙 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。 3. 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。		
--	--	--	--

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。

2.2 网络和通讯服务

▲省级 12345 政务服务便民热线正常运行需要网络及通讯服务，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。网络系统的设计与建设应充分考虑网络的可靠性，网络设计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的可能性，同时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≥2.5Tbps，包转发率≥480Mpps 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。

网络可靠性需求分析表

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。

供应商应组建技术支持团队，负责热线所涉及网络和通讯设备的维护工作，提供 7*24 小时服务，团队人员均需有超过 2 年以上技术维护工作经验。

2.3 服务考核标准

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，需对服务提供方进行运营考核。考核内容主要围绕热线运行效率（电话接通率、网络诉求响应及时性、工单转办准确率、知识更新及时性、报告撰写及时性和完整性等）、服务规范（流程规范、用语规范、制度健全等）、服务效果（满意率、知晓率、应急处置及时率等）等方面。主要考核内容如下表：

序号	监督考核指标	考核内容	指标值
1	人工接通率	人工接听电话总数与系统分配给人工座席的总话务量之比。 备注：因突发事件等客观原因引起的短期接通率下降可以免责。	全年 $\geq 96\%$
2	网络工单回应率	网络工单 1 个工作日内回应率。备注：剔除需申诉工单	100%
3	交办单退回率	由于交办错误等服务提供商的原因，被相关部门直接退回的交办单/总交办单。	全年 $\leq 1\%$
4	工单回访率	转办工单的回访数量/办结工单数量。	100%
5	服务质量投诉	指热线运营团队在工作中因态度问题或业务差错，引发的群众或企业向相关部门的投诉。	$\leq$ 全年受理诉求总量的 0.01%

6	严重舆论事件	服务运营过程中，因处置不当导致负面舆情，造成社会不良影响。	0 件
7	热点问题培训及时率	热点、重点问题 24 小时内对一线话务员全员培训。	100%
8	知识库更新及时率	收到主管部门新的知识更新通知后 24 小时内完成知识点更新。	100%
9	分析报告及时、完整性	及时、完整上交分析报告，不延误，不出现遗漏；月常规业务数据分析应于次月 8 个工作日内完成。	100%
10	用户满意度	对服务态度评价满意的用户数量/参与服务态度评价的用户数量。	≥90%
11	标准编写完成率	完成热线运营相关标准的编写并持续完善。	100%
12	故障处理及时率	1. 重大故障远程支撑响应时间小于半小时；严重故障处理时间小于 2 小时；一般故障处理时间小于 24 小时。 2. 设备故障 24 小时内处理完毕。	100%
13	终端完好率	话务人员受理终端包括终端主机和显示屏，完好率=座席可用终端数量/终端总数量×100%。	≥90%
14	协助监督考核完成率	协助主管部门和管理部门对各地市热线和省直承办部门进行考核。	100%
15	专项活动完成率	按照计划完成专项活动。	100%

特别说明：

1. “（二）项目服务内容”中标注“▲”的为实质性要求条款，对实质性要求条款供应商应按本章列明的具体要求提供“相关证明材料”，如未明确标明须提供证明材料的，由供应商自行提供承诺函。未按要求响应的将会导致投标无效。

2. “（二）项目服务内容”中未标注“▲”的为一般性要求条款，对一般性要求条款供应商应按本章列明的具体要求提供“相关证明材料”，如未明确标明须提供证明材料的，由供应商自行提供承诺函。

3. 本项目采购范围为商业服务，服务期限内，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，故此部分中“服务设施”及“空间场所”项列举的产品或要求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。

第六章 投标文件格式

（投标文件封面）

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项目

投 标 文 件

采购编号：豫财招标采购-2025-1063

供应商：_____（企业电子签章）

法定代表人或单位负责人：_____（个人电子签章）

供应商地址：_____

年 月 日

目 录

- 一、投标函及投标函附表
- 二、投标报价表
- 三、法定代表人或单位负责人身份证明
- 四、授权委托书
- 五、实施方案
- 六、资格承诺声明函及招标代理服务费承诺函
- 七、服务承诺及培训
- 八、供应商承诺函
- 九、供应商认为必要提供的其他材料
- 十、供应商反商业贿赂承诺书
- 十一、享受政府采购政策扶持的证明材料

一、投标函及投标函附表

1、投标函

致：采购人及代理公司

1. 根据已收到贵方采购编号为 （采购编号和项目名称）的采购文件，遵照《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》及有关法律、法规等规定，我单位经研究上述采购文件的供应商须知、合同条款、采购需求及其他有关文件后，我方愿以人民币 （大写）（RMB: 小写 元）的投标总报价，并按上述供应商须知、合同条款、采购需求及其它有关文件的要求完成本项目招标所有内容。

2. 我方已详细审核全部采购文件，包括修改文件（如果有的话），及有关附件。

3. 我方承认投标函附表是我方投标函的组成部分。

4.我方一旦中标，我方保证按照合同条款中规定，合同履行期限为：___；服务期限：___；服务设施交付期：___；质量标准达到：__。

5.我方同意所递交的投标文件在采购文件规定的投标有效期内（自投标截止之日起 60 日历天）有效，在此期间我方投标有可能中标，我方将受此约束。

6. 我们已经详细审核了全部采购文件，包括修改、补充的文件（如果有的话）和参考资料，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

7. 除非另外达成协议并生效，贵方的中标通知书和本投标文件将构成约束我们双方的合同。

8. 我方承诺在中标后按国家规定向招标机构支付本次招标服务费用。

9. 我们愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任。

10. 与本投标有关的正式通讯地址:

地址: _____ 邮编: _____

电话: _____ 传真: _____

开户银行名称: _____ 开户银行账号: _____

供应商名称: _____ (企业电子签章)

法定代表人或单位负责人：_____（个人电子签章）

日期: ____年____月____日

2、投标函附表

单位：元/人民币

项目名称	
采购编号	
投标报价	大写：
	小写：
投标范围	河南省省级 12345 政务服务便民热线运营中心服务采购，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。符合采购文件第五章“采购需求”全部内容
合同履行期限	
服务期限	
服务设施交付期	
服务地点	
质量标准	
权利义务	符合招标文件第四章“合同条款及格式”中的要求和条件
采购需求	符合招标文件第五章“采购需求”中的要求和条件
投标有效期	
备注	

注：供应商可根据需要自行增减

法定代表人或单位负责人（个人电子签章）：_____

供应商名称（企业电子签章）：_____

日期：_____

二、投标报价表

2.1 分项报价一览表

采购编号：

项目名称：

金额单位：元 /人民币

序号	采购内容	单价（元）	小计（元）
1			
2			
3			
	...		
合计（元）（即投标总报价）			

注：

1. 技术服务费是指安装、调试、运行等费用。
2. 税费主要指非国产货物的关税及其他费用等。
3. 货物名称及分项必须与”货物需求表”相对应。
4. 表格不足供应商可根据需要自行增减

法定代表人或单位负责人（个人电子签章）：_____

供应商名称（企业电子签章）：_____

日期：_____

2.2 小型和微型企业、监狱企业及残疾人福利性单位的制造产品分项报价一览表（如有）

采购编号：

项目名称：

金额单位：元 /人民币

序号	采购内容	单价（元）	小计（元）
1			
2			
3			
	...		
合计（元）（即投标总报价）			

法定代表人或单位负责人（个人电子签章）：

供应商（企业电子签章）：

日期：

注：

1. 技术服务费是指安装、调试、运行等费用。
2. 货物名称及分项必须与”货物需求表”相对应。

2.3 技术规格和商务条款偏差表

采购编号：

项目名称：

序号	产品（服务）内容和 条款号	技术参数及要求		对采购文件偏差	描述	备注
		招标书	投标书			

法定代表人或单位负责人（个人电子签章）：

供应商（企业电子签章）：

日期：

三、法定代表人或单位负责人身份证明

供应商名称：_____

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_____（供应商名称）的法定代表人或单位负责人。

特此证明。

供应商：_____（企业电子签章）

_____年_____月_____日

四、授权委托书

本人（姓名）系（供应商名称）的法定代表人或单位负责人，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：法定代表人或单位负责人身份证明及授权委托书代理人身份证复印件。

供应商：_____（企业电子签章）

法定代表人或单位负责人：_____（个人电子签章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

____年____月____日

五、实施方案

根据评分办法供应商自拟

六、资格承诺声明函及招标代理服务费承诺函

（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）招标代理服务费承诺函

致： （采购人及采购代理机构）

我们在贵公司组织的（项目名称： _____， 采购编号： _____）采购中若获成交，我们保证在成交公告发布后 5 个工作日内，按采购文件的规定，以银行转账向贵公司一次性支付招标代理服务费用。否则，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。

特此承诺。

供应商名称： _____（盖章）

法定代表人或单位负责人： _____（签字或盖章）

日期： _____

七、服务承诺及培训（格式自拟）

八、供应商承诺函

致：（采购人及采购代理机构）

我公司作为本次采购项目的供应商，根据采购文件要求，现郑重承诺如下：

存在以下行为之一的愿意接受相关部门的处理并支付违约金同时赔偿守约方因此所遭受的直接经济损失，违约金计算标准按照采购项目采购预算的 2%：

- （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资格的；
- （三）由于中标人的原因未能按照采购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，供应商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和事项真实性负责。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追究法律责任。

供应商名称：_____（企业电子签章）

法定代表人或单位负责人：_____（个人电子签章）

日期：_____

九、供应商认为必要提供的其他材料

（1）其他资料

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企业，拒绝参与本项目政府采购活动（查询渠道：信用中国网站及跳转网站查询：失信被执行人、重大税收违法失信主体，中国政府采购网查询：政府采购严重违法失信行为记录名单）。注：采购代理机构在投标截止时将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。

供应商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，不得同时参与该项目；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）。

本次采购不允许联合投标。

(2) 供应商提供类似业绩情况表

项目名称	
项目地址	
采购人名称	
采购人地址	
采购人联系电话	
中标金额	
合同履行期限	
承包范围	
质量	
项目描述	
备 注	

注：后附相关证明材料

十、供应商反商业贿赂承诺书（固定格式）

我公司承诺：

在政府采购（项目名称）投标活动中，我公司保证做到：

1. 公平竞争参加本次投标活动。

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

3. 若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员自愿接受按照国家法律、法规等有关规定给予的处罚。

法定代表人或单位负责人（个人电子签章）：

供应商名称（企业电子签章）：

日期：

***注：各供应商无此承诺书者，按无效投标处理。**

十一、受政府采购政策扶持的证明材料

1. 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）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

（2）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。

企业名称（盖章）：

日 期：

（3）监狱企业证明文件

（属于监狱企业的单位的填写，不属于的无需填写此项内容）

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）节能、环保产品证明文件

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。

（5）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。