

柘城县行政审批和政务信息管理局柘城县  
12345 政务服务热线平台升级改造项目

# 招标文件

招 标 人：柘城县行政审批和政务信息管理局

代理机构：中常诚凯工程管理有限公司

日 期：二〇二四年三月

# 目 录

第一章 招标公告 .....	2
第二章 投标人须知 .....	5
投标人须知前附表 .....	5
1. 总则 .....	10
2. 招标文件 .....	12
3. 投标文件 .....	13
4. 投标 .....	14
5. 开标 .....	15
6. 评标 .....	15
7. 合同授予 .....	16
8. 重新招标和不再招标 .....	17
9. 纪律要求、投诉、监督、质疑、处罚 .....	17
10. 需要补充的其他内容 .....	18
第三章 评标办法（综合评分法） .....	19
第四章 合同条款及格式 .....	25
第五章 服务内容及要求 .....	27
第六章 投标文件格式 .....	39
一、投标函、开标一览表、分项报价表、技术规格偏离表 .....	41
二、法定代表人身份证明 .....	45
三、授权委托书 .....	46
四、项目服务方案 .....	47
五、服务承诺 .....	48
六、资格审查资料 .....	49
八、 政府采购政策性证明材料 .....	51
九、投标人认为需要提供的其它材料 .....	55

# 第一章 招标公告

## 柘城县行政审批和政务信息管理局柘城县 12345 政务服务热线平台升级改造 项目招标公告

### 一、招标条件

中常诚凯工程管理有限公司受柘城县行政审批和政务信息管理局的委托，就柘城县行政审批和政务信息管理局柘城县 12345 政务服务热线平台升级改造项目进行公开招标，欢迎符合相关条件的投标人参加投标。

### 二、项目概况

1. 项目名称：柘城县行政审批和政务信息管理局柘城县 12345 政务服务热线平台升级改造项目
2. 采购编号：柘财采招-2024-4
3. 资金来源：财政资金
4. 预算总金额：312.1710 万元
5. 招标控制价：312.1710 万元
6. 标段划分：本项目共划分为 1 个标段
7. 服务期限：3 年
8. 服务地点：招标人指定地点
9. 质量要求：满足招标人要求。
10. 招标内容及范围：柘城县 12345 政务服务热线平台升级改造（详见第五章服务内容及要求）
11. 是否专门面向中小微企业：否
12. 是否接受进口产品：否

### 三、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；  
具有独立承担民事责任的能力；  
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；  
具有履行合同所必需的设备和专业技术能力证明材料；  
具有依法缴纳税证明和缴纳社会保障资金的良好记录证明；  
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；  
法律、行政法规规定的其他条件。
- 2、根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125

号)和豫财购【2016】15号的规定,对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人(供应商),拒绝参与本项目政府采购活动;信用信息查询渠道:“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、中国执行信息公开网(http://zxgk.court.gov.cn/shixin/)

3、本次招标不接受联合体投标。

**注:**本项目落实的政府采购政策:节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区,促进中小企业和监狱企业发展扶持政策。

#### 四、投标报名及招标文件获取

1、本项目采用网上报名:凡有意参加投标者,请使用企业数字证书(key)登录全国公共资源交易平台(河南省·柘城县)(https://zcggy.zhecheng.gov.cn/)点击公告中的我要报名或者登录后选择项目按照页面提示进行网上报名,下载招标文件。

2、报名及招标文件下载时间:开始时间默认为公告发布时间,结束时间默认为开标时间。

3、各投标人如确定要参与项目投标,因在电子投标文件制作和投标过程中需要用到CA数字证书的加密、解密、电子签章等功能,请在制作投标文件前办理CA数字证书,以免影响自身投标。

4、注:投标单位应对资料的真实性、合规性负责。开标后,将由采购人或代理机构对投标单位的资格证明材料进行资格审核,不符合资格条件的投标将被拒绝。

#### 五、投标文件的递交及开标有关信息

1、投标文件的网上递交截止时间及开标时间:2024年4月15日9时00分(北京时间);

2、开标地点:柘城县公共资源交易中心第二开标室;

3、投标文件网上解密开始和截止时间:2024年4月15日上午09时00分至2024年4月15日上午10时00分;投标人在规定时间内因投标人原因无法完成解密的投标文件视为无效。

4、本次采购项目采用远程不见面开标方式,请各供应商在招标文件确定的时间内,登录远程开标大厅网址,在线准时参加开标活动并在规定时间内进行签到、投标文件解密、答疑澄清(如有)等活动,具体流程见“投标人须知-开标及评标”。

#### 六、发布公告的媒介

本次招标公告同时在《河南省政府采购网》、《商丘市政府采购网》、《全国公共资源交易平台(河南省·柘城县)》上发布,其它网站转载概不承担责任。

#### 七、联系方式

招 标 人:柘城县行政审批和政务信息管理局

地 址:柘城县苏州路88号

联 系 人:张超群

电 话：17550081777

代理机构：中常诚凯工程管理有限公司

地 址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路 85 号

联 系 人：李季

联系电话：17698905373

监督单位：柘城县财政局政府采购监督管理股

地 址：柘城县未来大道中段

联系电话：0370-7295108

2024 年 3 月 22 日

## 第二章 投标人须知

### 投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	招标人	柘城县行政审批和政务信息管理局
1.1.3	招标代理机构	中常诚凯工程管理有限公司
1.1.4	项目名称	柘城县行政审批和政务信息管理局柘城县 12345 政务服务热线平台升级改造项目
1.1.5	服务地点	招标人指定地点
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	招标内容及范围	柘城县 12345 政务服务热线平台升级改造(详见第五章服务内容及要求)
1.3.2	服务期限	3 年
1.3.3	质量要求	满足招标人要求。
1.3.4	标段划分	本项目共划分为 1 个标段
1.4.1	投标人资格要求	详见招标公告
1.4.2	是否接受联合体投标	不接受
1.9.1	踏勘现场	由投标人自行组织,费用自理。投标人不论是否踏勘现场均都将被视为完全了解现场环境,其投标报价已包括现场影响因素,投标截止后,招标人将不再就现场影响因素对投标人的各项承诺进行价格调整。
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	递交投标文件的截止之日10日前
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

1.12	偏离	不允许
2.1	构成招标文件的其他材料	招标文件的补充文件（如有）、招标答疑纪要（如有）、招标控制价（如有）和其它有效正式函件。
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	投标截止时间	同招标公告发布的投标截止时间及开标时间
2.2.3	招标文件澄清的时间	递交投标文件的截止之日 15 日前
3.3.1	投标有效期	<b>90</b> 日历天（自投标截止之日算起）
3.5	是否允许递交备选投标方案	不允许
3.6.3	签字和（或）盖章要求	符合招标文件要求
3.6.4	投标文件份数	投标文件份数共 1 份，网上递交的软件版 1 份，投标人自行承担因上传错误、无法正常打开投标文件或投标文件上传不完整的后果
4.2	递交投标文件地点	在全国公共资源交易平台(河南省·柘城县)系统上传 GEF 电子固化版 1 份
4.3	是否退还投标文件	否
5.1	开标时间和开标地点	详见招标公告
6.1	评标委员会的组建	评标由招标人依法组建的评标委员会负责。 评标委员会构成:由相关专业经济、技术等方面的专家 4 人和招标人代表 1 人组成。 评标专家确定方式: 在相关评标专家库中随机抽取确定。
7.1	是否授权评标委员会确定中标单位	否，推荐的中标候选人数量：1-3 名
7.4.1	履约保证金	是否收取履约保证金：（是□、否 <input checked="" type="checkbox"/> ） 履约保证金金额：中标金额的 %。 履约保证金形式：现金转账、履约保函或电子履约保函。使用电子履约保函的请通过交易中心电子保函平台全程网上办理，实现保函信息与项目关联绑定、自动验真。具体操作参照《关于推行电子预付款保函和履约保函的公告》 提交履约保证金的时间：签订合同前 日 历 日

7.4.4	付款方式	以双方签订合同为准
7.4.5	预付款	<p>预付款金额：中标金额的 40 %。</p> <p>是否要求中标单位提交电子预付款保函：（是□、否<input checked="" type="checkbox"/>）</p> <p>电子预付款保函担保金额：等同预付款金额。</p> <p>提交电子预付款保函时间：合同签订生效后/ 日历日。</p> <p>预付款支付时间：合同签订生效且具备实施条件后 2 个工作日内支付合同价款的 40%</p>
10. 需要补充的其他内容		
10.1	结果公告	中标通知书发出前，按照有关程序，将中标人的有关信息在招标公告发布的同一媒介予以公示，公示期不少于 1 个工作日。
10.2	招标代理服务费	按豫招协【2023】002 号文件中招标代理服务收费标准计取，由中标人支付。
10.3	无效投标条件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、投标人的投标报价超过招标控制价的视为无效报价，其投标按无效投标处理；</li> <li>2、投标文件未按规定加盖投标人公章，未经法定代表人或其委托代理人签字或盖章的；</li> <li>3、投标文件中各种材料有弄虚作假的；</li> <li>4、未按招标文件规定的格式编制投标文件的；</li> <li>5、投标文件内容不全或关键字迹模糊、无法辩认的；</li> <li>6、有其他违法、违规行为的；</li> <li>7、评委一致认为报价低于成本价进行恶意竞标的；</li> <li>8、不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；</li> <li>9、未通过初步审查其中任何一项的；</li> <li>10、服务期限未按招标文件要求的；</li> <li>11、质量要求未按招标文件要求的；</li> <li>12、不符合招标文件规定的其他实质性要求的。</li> </ol>
10.4	知识产权	构成本招标文件各个组成部分的文件，未经招标人书面同意，投标人不得擅自复印和用于非本招标项目所需的其他目的。招标人

		<p>全部或者部分使用未中标人投标文件中的技术成果或技术方案时，需征得其书面同意，并不得擅自复印或提供给第三人。</p>
10.5	注意事项	<p>1、在投标文件递交截止时间前，使用 CA 锁登录后，将已固化加密的电子投标文件通过网上递交的方式在投标专区自行递交，并确保递交成功（为保证文件正常递交，请投标人错峰上传，详细操作可参阅办事服务-操作指南-投标阶段）。</p> <p>2、评标评审过程中评审专家可通过评审系统在线提出问题，评审专家对投标人（供应商）澄清的要求均有时间限制，并且在投标人（供应商）澄清页面有倒计时提示，投标人通过交易平台中的澄清答疑在专家规定时间内做出答复。投标人应实时保持交易系统处于登录状态，确保能及时收到评标评审专家的澄清、说明或者补正的要求。因网络安全的需要，登录后长时间不操作将自动退出登录状态，建议投标人 5 分钟刷新一次。</p> <p>3、招标文件澄清发出的形式：电子形式，电子招标投标交易平台内发布，在原公告发布媒体上发布澄清或修改公告，投标人在提交投标文件截止时间前须自行查看在原公告发布媒体上发布的澄清或修改公告，因投标人未及时查看而造成的后果自负。</p> <p>4、澄清、说明需要上传交易系统的文件，必须是 PDF 格式并且加盖有投标人（供应商）电子签章。如果文件是用 word 编辑的，投标人（供应商）可点击文件左上角文件选择“输出为 PDF”，将 word 文件转变为 PDF 格式后加盖电子签章上传。</p> <p>5、中标（成交）通知书发放采用在线制作发放，当中标（成交）通知书发出后，中标人可以登陆全国公共资源交易平台（河南省·柘城县）点击对应项目操作—我要投标—操作—下载中标通知书完成自行下载。</p> <p>6、关于启用新版招标人工具箱和投标人工具箱的通知，具体内容请详见交易中心首页-通知公告-关于启用电子招标投标工具箱（V6.7.0）的通知。</p>

10.6	特别说明	<p>若在评标期间发现投标人提供了虚假资料，其投标将被否决；招标人或招标代理机构若在签订合同前发现作为中标候选人的投标人提供了虚假材料，招标人或招标代理机构有权取消其中标资格；若在合同实施期间发现投标人提供了虚假材料，招标人有权从支付款或履约保证金中扣除不超过 10% 签约合同价的金额作为违约金。同时招标人将投标人上述弄虚作假行为上报主管部门，作为不良记录纳入建设市场信用信息管理系统。</p>
10.7	主体库信息	<p>投标人应在开标前将招标文件要求的资格性证明材料和涉及到评审的各种客观证明材料原件的扫描件上传至全国公共资源交易平台（河南省·柘城县）市场主体库对应位置，由资格审查小组和评审专家在评审过程中予以认定，没有上传的视同投标文件中没有提供相应评审资料，产生的一切后果由供应商自行承担。</p> <p>主体库信息均由市场主体自行填写提交，所有资料均由市场主体自行上传。市场主体应按照诚实信用原则上传真实资料，接受社会监督，否则产生任何后果均由自身负责。</p>
10.8	关于启用大数据分析监测预警功能的通知	<p>关于启用大数据分析监测预警功能的通知：对参与工程建设、政府采购项目同一标段（包）的投标人（供应商）存在下列情形的，大数据分析系统会将监测信息在电子评标系统中给予预警提示：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 不同投标人（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；</li> <li>2) 不同投标人（供应商）的电子投标（响应）文件由同一电子设备编制或者上传；</li> <li>3) 不同投标人（供应商）的电子投标（响应）文件由同一 IP 地址上传；</li> <li>4) 不同投标人（供应商）的电子投标（响应）文件工程预算由同一预算软件（同一把预算锁）编制。</li> </ol> <p><b>存在上述预警情形之一的，其投标（响应）文件无效。</b></p>
10.9	所属行业	软件和信息技术服务业

# 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》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 本项目招标代理机构：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。

1.1.5 本招标服务地点：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 招标内容及范围、服务期限和质量要求

1.3.1 本次招标内容及范围：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 本招标项目的质量要求：见投标人须知前附表。

1.3.4 本招标项目的标段划分情况：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要求。

(1) 资格条件：见投标人须知前附表；

(2) 信用要求：见投标人须知前附表；

(3) 其他要求：见投标人须知前附表。

1.4.2 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第 1.4.1 项和投标人须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：

(1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务；

(2) 由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级；

(3) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一标段中投标。

1.4.3 投标人不得存在下列情形之一：

- (1) 为本项目前期准备提供设计或咨询服务的；
- (2) 为本项目提供招标代理服务的；
- (3) 被责令停业的；
- (4) 被暂停或取消投标资格的；
- (5) 财产被接管或冻结的；
- (6) 在最近三年内有骗取中标或严重违约的；
- (7) 其他不符合相关法律法规及招标文件要求的。

## 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不组织踏勘现场的。

1.9.2 投标人可自行组织踏勘现场，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 投标人自行踏勘现场和相关的周边环境情况，招标人对投标人据此作出的判断和决策负责。

## 1.10 投标预备会

招标人不组织召开投标预备会。

## 1.11 分包

本项目不允许分包

## 1.12 偏离

本项目不允许负偏离。

# 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) 服务内容及要求；
- (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，应及时向招标人及招标代理机构提出，以便补齐。如有疑问，应在投标人须知前附表规定的时间要求招标人对招标文件予以澄清。如未提出异议，视为全面接受。**【投标人要求澄清招标文件：形式：电子招标投标交易平台内提出，需要上传交易系统的文件，必须是 PDF 格式并且加盖有投标人电子签章。如果文件是用 word 编辑的，投标人可点击文件左上角文件选择“输出为 PDF”，将 word 文件转变为 PDF 格式后加盖电子签章上传。或者以书面形式加盖公章（传真、信件、电报等将不被接受）递交招标代理公司。】**

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 天前以文件规定形式告知所有潜在投标人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 15 天，相应延长投标截止时间。**【招标文件澄清发出的形式：电子形式，在原公告发布媒体上发布澄清或修改公告，投标人在提交投标文件截止时间前须自行查看原公告发布媒体上发布的澄清或修改公告，因投标人未及时查看而造成的后果自负。】**

## 2.3 招标文件的修改

2.3.1 在投标截止时间 15 天前，招标人可以公告形式修改招标文件。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。

2.3.2 在原公告发布媒体上发布修改公告，因报名情况属于保密内容，招标人及代理机构无法直接向潜在投标人告知招标文件的澄清与修改内容，故潜在投标人应自行注意查看发布招标公告的相关媒体上该项目相关信息，否则，产生任何不利后果由投标单位自行承担。

2.3.3 当招标文件、答疑文件、修改补充文件内容相互矛盾时，以最后发出的文件为准。

## 3. 投标文件

### 3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

- (1) 投标函、开标一览表、分项报价表、技术规格偏离表；
- (2) 法定代表人身份证明；
- (3) 授权委托书；
- (4) 项目服务方案；
- (5) 服务承诺；
- (6) 资格审查资料；
- (7) 反商业贿赂承诺书；
- (8) 政府采购政策性证明材料；
- (9) 投标人认为需要提供的其它材料。

投标人应根据招标文件提供投标文件格式填写，所有表格均需填写，如不够用时，投标人可按同样格式自行编写和添补。投标人对投标文件的真实性负责。

### 3.2 投标报价

3.2.1 采购项目的报价：采购项目的报价包含服务费用、税金、项目实施过程中所发生的售后服务以及所有的不定因素的风险等其他费用。本次招标不接受招标人不可接受的附加条件的报价。投标人应充分考虑本项目的工作难易程度、复杂性，结合市场行情及公司实际情况等因素，根据招标文件要求自主进行报价。

3.2.2 所有投标报价均以人民币（元）为单位；

**3.2.3 本项目报价方式：按总价报价。**

### 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，招标人通知所有投标人延长投标有效期。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 资格审查资料

符合招标文件要求。

### 3.5 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。

### 3.6 投标文件的编制

3.6.1 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，开标一览表在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于招标人的承诺。

3.6.2 投标文件应当对招标文件有关服务期限、投标有效期、质量要求、服务内容及要求、招标内容及范围等实质性内容作出响应，否则按无效标处理。

3.6.3 投标文件应由投标人的法定代表人或其委托代理人签字或盖章且盖单位公章。委托代理人签字或盖章的，投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。投标人在制作投标文件时，应将招标文件格式中明确签字盖章的内容加盖公章或签字。

3.6.4 投标文件份数见投标人须知前附表。本项目只接受电子投标文件，不接受纸质投标文件，以在电子平台中顺利解密的电子投标文件为准，若因系统原因或不可抗力导致无法使用加密电子投标文件评标，将根据交易中心的相关规定进行处置。

3.6.5 投标人应按照招标文件的要求，规范、明确、准时的提交投标文件。如果没有按照招标文件的要求提交全部资料并保证所提供全部资料的真实性，或没有对招标文件做出实质性响应，其风险应由投标人自行承担。

## 4. 投标

4.1 投标人应当对本单位提供的基本信息、企业资质、业绩、荣誉、信用、人员等相关信息的真实性负完全责任。

4.2 投标人应当通过全国公共资源交易平台(河南省·柘城县)递交投标文件。

4.3 投标人应在投标须知前附表规定的投标截止时间前，完成投标文件的传输递交。投标

截止时间前未完成投标文件传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后送达的投标文件，电子交易平台应当拒收。投标截止时间前可以对已经递交的投标文件进行替换或者撤回。

4.4 电子交易平台在投标截止时间前收到投标人送达的投标文件，应当即时向投标人发出确认回执通知，并妥善保存投标文件。

4.5 到投标截止时间止，递交投标文件的投标人少于3个的，不得开标；招标人应当重新招标。

## 5. 开标

### 5.1 开标时间和地点

招标人按投标须知前附表第5.1项所规定的时间在电子交易平台公开进行在线开标。

### 5.2 开标程序

5.2.1 招标人应按照招标文件规定的时间，在公共资源交易中心通过电子交易平台在线组织开标，并在电子交易平台中如实记录开标情况，所有投标人均应当准时在线参加开标。

5.2.2 开标时，电子交易平台提取所有投标文件，提示招标人和投标人按投标须知前附表的方式按时在线解密。因投标人原因造成投标文件未解密的，视为撤销其投标文件；因投标人之外的原因造成投标文件未解密的，视为撤回其投标文件，投标人有权要求责任方赔偿因此遭受的直接损失。部分投标文件未解密的，其他投标文件的开标可以继续进行。

解密程序完成后，由电子交易平台自动生成《开标记录表》，向所有投标人公布。

## 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。评标委员会构成：由相关专业经济、技术等方面的专家4人及以上和招标人代表1人及以上组成，在相关评标专家库中随机抽取确定。

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，并对中标候选人在本次投标中所提交的全部资料进行审验，如若发现中标候选人在本次投标中所提交的全部资料有串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的，取消其中标资格并承担相应法律责任。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

7.2.1 在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，中标（成交）通知书均由招标人及代理机构自行制作，通过交易平台在线发放，中标单位登录交易平台在投标专区自行下载。当中标（成交）通知书发出后，中标人可以登陆交易平台点击对应项目操作—我要投标—操作—下载中标通知书完成自行下载，具体操作流程及注意事项详见附件交易中心通知公告“关于启用中标通知书在线制作发放功能的公告”。

7.2.2 中标人在领取《中标通知书》前，须按有关规定交纳招标代理服务费。

## 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 30 天内，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，招标人取消其中标资格；给招标人造成损失的，中标人应当予以赔偿。

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

## 7.4 履约保证金

7.4.1 中标人应按照投标人须知前附表规定向招标人缴纳履约保证金。

7.4.2 除 7.4.1 规定的情形外，中标人也可以按照财政部门的规定，向招标人提供合格的

履约担保函。

7.4.3 如果中标人没有按照上述履约保证金的规定执行，将视为放弃中标资格。在此情况下，招标人可确定下一候选人为中标人，也可以重新开展采购活动。

7.4.4 付款方式：详见投标人须知前附表。

7.4.5 预付款：

预付款金额：中标金额的 40 %。

是否要求中标单位提交电子预付款保函：（是□、否）

电子预付款保函担保金额：等同预付款金额。

电子预付款保函开具：请通过全国公共资源交易平台(河南省·柘城县)电子保函平台全程网上办理，实现保函信息与项目关联绑定、自动验真。

提交电子预付款保函时间：合同签订生效后/日历日。

预付款支付时间：合同签订生效且具备实施条件后 2 个工作日内支付合同价款的 40%

## 8. 重新招标和不再招标

### 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。

### 8.2 不再招标

重新招标后投标人仍少于 3 个或者所有投标被否决的，属于必须审批或核准的项目，经原审批或核准部门批准后不再进行招标。

## 9. 纪律要求、投诉、监督、质疑、处罚

### 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自离职守，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自离职守，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、实名举报。

## **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（综合评分法）

条款号	评审因素	评审标准	
2.1.1	符合性评审	投标人名称	与营业执照一致
		投标函签字盖章	符合招标文件的要求
		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
		招标内容及范围	符合第二章“投标人须知”第 1.3.1 项规定
		服务期限	符合第二章“投标人须知”第 1.3.2 项规定
		质量要求	符合第二章“投标人须知”第 1.3.3 项规定
		投标有效期	符合第二章“投标人须知”第 3.3.1 项规定
		投标报价	低于(含等于)招标控制价
		其他	满足招标文件要求
2.1.2	资格评审标准	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定,提供下列材料:  （一）具有独立承担民事责任的能力：（提供有效的营业执照或事业单位法人证书，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可以分公司名义参与投标，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（分公司）负责人”）； （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；（提供 2021、2022、2023 任意一年度经会计事务所审计的财务审计报告，成立不足 1 年的新公司以实际成立年限为准，可提供自成立以来的财务报表或基本户开户银行出具的资金证明） （三）具有履行合同所必须的设备和专业技术能力（提供人员、设备等方面的证明材料或提供加盖单位公章的承诺书）； （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；（2023 年 10 月 1 日以来至少一个月的依法缴纳税收和社会保障资金的相关证明，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供能够证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金的相应文件） （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；（提供加盖单位公章的承诺书） （六）法律、行政法规规定的其他条件。	
	信用中国	根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125 号）和豫财购【2016】15 号的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人（供应商），拒绝参与本项目政府采购活动；信用信息查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、中国执行信息公开网（http://zxgk.court.gov.cn/shixin/）	
	其他	满足招标文件要求	

序号	评审项目		分值	评分标准
2.2	投标报价 30分		30	<p>满足招标文件要求且价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，</p> <p>其它投标人的价格分统一按下列公式计算：            投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×30</p> <p>注：为了促进中小企业发展，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，给予小型和微型企业产品价格 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，</p>
	技术部分 38分	技术参数	20	<p>所有技术参数必须符合招标文件技术参数，全部符合招标文件技术参数的得 20 分。有一项技术参数不满足扣 2 分，扣完为止，要求提供证明材料的，不提供视为不满足。（0-20 分）</p>
		技术要求	18	<p>1、所投计算机产品具有：前置网络故障灯(便于快速诊断网络连接状态)；具有网络防雷模块(保证使用安全可靠)，每一项得 1 分，没有不得分（需要提供官方彩页或检测报告并且加盖厂家公章）。（0-2 分）</p> <p>2、投标人所投计算机厂商具有有害物质过程管理体系认证、知识产权管理体系认证，每提供 1 份证明文件得 1 分，没有不得分，本项最高得 2 分（0-2 分）</p> <p>3、投标人所投计算机类品牌厂商通过售后服务完善度十二星认证，提供证明材料的得 2 分，没有不得分。（0-2 分）</p> <p>4、为证明投标 UPS 品牌厂商研发能力，须提供 UPS 发明专利证明文件，提供不少于 10 个得 5 分，6（含）至 10（不含）个得 3 分，6 个以下得 1 分，不提供不得分。（0-5 分）</p> <p>5、投标人或所投产品供应商具有本项目主要建设内容或主要应用技术相关的【热线业务协同】、【知识库】、【监督考核】、【热线全媒体平台】、【协同办公】相关的计算机软件著作权登记证书复印件并加盖公章，每提供一项得 1 分，本项最多得 5 分。不提供不得分。（0-5 分）</p> <p>6、为保护用户隐私和数据安全，防止未经授权的访问和恶意攻击，投标人或所投产品供应商需具备安全访问保障能力,具有安全访问控制产品检测报告，提供国家认可的检测机构出具的检测报告复印件并加盖公章得 2 分。（0-2 分）</p>
	综合部分 32分	类似业绩	4分	<p>投标人每提供一份 2020 年以来类似项目合同得 2 分，最多得 4 分。提供合同扫描件并加盖投标人公章，未按要求提供不得分。（0-4 分）</p>

		投标人实力	8	<p>1、投标人具有质量管理体系认证证书（ISO9001）、环境管理体系认证证书（ISO14001）、职业健康安全管理体系认证证书（ISO45001）信息技术服务管理体系认证证书（ISO20000）、信息安全管理体系认证证书（ISO27001）同时提供得 5 分，提供 4 个得分 2 分，3 个及以下得 1 分，不提供不得分。（0-5 分）</p> <p>2、投标人获得 AAA 信用证书得 1 分；获得 11315 全国企业征信系统认证的“立信示范单位”认证得 1 分；同时获得以上两个认证证书可 再得 1 分。（0-3 分）</p>
		人员证书	8	<p>1、项目团队成员同一人同时具有通信专业技术人员职业资格中级证书和项目管理基础证书（PRINCE2）得 4 分，需提供相关人员半年内任一月份缴纳社保证明。（0-4 分）</p> <p>2、项目团队成员同一人同时具有注册信息安全专业人员（CISP）和通信专业技术人员职业资格证书得 4 分，需提供相关人员半年内任一月份缴纳社保证明。（0-4 分）</p>
		售后服务	10	<p>1、根据技术方案的业务模型、技术架构、数据架构、部署方案等总体设计思路的先进性、合理性、完整性以及符合国家相关标准和规范，从满足用户要求方面进行评审，项目支持定制化开发，可根据用户的需求添加功能，具有高扩展性，具备二次开发能力。横向比较方案，优秀得 5-6 分、良好得 3-4 分、一般得 1-2 分，不提供不得分。（0-6 分）</p> <p>2、现场实施培训计划：横向对比产品培训方案优劣，培训时间，培训项目，方案详细。（0-2 分）。</p> <p>3、保修期内维修保养措施和保修期外的服务承诺及措施（0-2 分）</p>
		政府采购政策	2	注册地为不发达地区或者少数民族地区的加 2 分，以营业执照为准。（0-2 分）
总分：100 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推荐中标候选人，或根据招标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，以技术部分得分高的优先。

## 2. 评审标准

### 2.1 初步评审标准

2.1.1 符合性评审标准：见评标办法前附表。

2.1.2 资格评审标准：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

(1) 投标报价：见评标办法前附表；

(2) 技术部分：见评标办法前附表；

(3) 综合部分：见评标办法前附表。

#### 2.2.2 评标基准价计算

评标基准价计算方法：见评标办法前附表。

#### 2.2.3 投标报价的偏差率计算

投标报价的偏差率计算公式：见评标办法前附表。

#### 2.2.4 评分标准

(1) 投标报价：见评标办法前附表；

(2) 技术部分：见评标办法前附表；

(3) 综合部分：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 款规定的标准对投标文件进行初步评审。有一项不符合评审标准的，评标委员会应当否决其投标。

3.1.2 投标人有以下情形之一的，评标委员会应当否决其投标：

(1) 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应, 或者对招标文件的偏差超出招标文件规定的偏差范围或最高项数;

(2) 有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为。

3.1.3 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。

## 3.2 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。

(1) 按本章第 2.2.4 (1) 目规定的评审因素和分值对投标报价计算出得分 A;

(2) 按本章第 2.2.4 (2) 目规定的评审因素和分值对技术部分计算出得分 B;

(3) 按本章第 2.2.4 (3) 目规定的评审因素和分值对综合部分计算出得分 C;

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位, 小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 投标人得分 = A + B + C。

3.2.4 评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价, 使得其投标报价可能低于其个别成本的, 应当要求该投标人作出说明并提供相应的证明材料。投标人不能合理说明或者不能提供相应证明材料的, 评标委员会应当认定该投标人以低于成本报价竞标, 并否决其投标。

## 3.3 投标文件的澄清

3.3.1 在评标过程中, 评标委员会可以要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

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

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

## 3.4 评标结果

3.4.1 除第二章“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由高到低的顺序推荐中标候选人, 并标明排序。

3.4.2 评标委员会完成评标后，应当向招标人提交评标报告和中标候选人名单。

## 附件：废标条件

### 废标条件

#### B0. 总 则

本附件所集中列示的废标条件，是本章“评标办法”的组成部分，是对第二章“投标人须知”和本章正文部分所规定的废标条件的总结和补充，如果出现相互矛盾的情况，以第二章“投标人须知”和本章正文部分的规定为准。

#### B1. 废标条件

投标人或其投标文件有下列情形之一的，其投标作废标处理：

B1.1 有第二章“投标人须知”第1.4.3项规定的任何一种情形的。

B1.2 有串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的。

B1.3 不按评标委员会要求澄清、说明或补正的。

B1.4 投标文件签字盖章不符合招标文件“投标人须知”总则第3.6.3项要求的

B1.5 在资格评审、符合性评审中，评标委员会认定投标人的投标不符合评标办法前附表中规定的任何一项评审标准的。

B1.6 投标文件未按规定加盖投标人印章，未经法定代表人或其委托代理人签字的。

B1.7 投标文件中的投标报价高于招标控制价的。

B1.8 未按规定的格式填写，内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的。

B1.9 质量、服务期限不满足招标文件要求的。

B1.10 不符合招标文件规定的其它实质性要求的。

B1.11 投标人的报价明显低于其他投标报价，使得其投标报价可能低于其成本的，当评委会要求该投标人做出书面说明并提供相关证明材料，而投标人不能合理说明或者不能提供相关证明材料的，由评标委员会认定该投标人以低于成本报价竞标，应否决其投标。

# 第四章 合同条款及格式

(以实际签订为准)

甲方委托乙方就\_\_\_\_\_进行服务,并承诺支付相应的服务报酬,双方经过平等协商,在真实、充分地表达各自意愿的基础上,根据《中华人民共和国合同法》等法律法规的规定签定如下协议,并保证共同信守执行。

一、甲方委托乙方进行服务内容如下:

1. 服务项目名称: \_\_\_\_\_

2. 服务方式: \_\_\_\_\_

3. 服务内容: \_\_\_\_\_

二、乙方应按下列要求完成服务工作:

1. 服务地点: \_\_\_\_\_

2. 服务期限: \_\_\_\_\_

三、为保证乙方有效进行服务工作,甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项:

1. \_\_\_\_\_。

2. \_\_\_\_\_。

3. 甲方应按合同规定,按时、足额支付服务费。

四、服务工作成果的验收:

\_\_\_\_\_

五、服务费及支付方式:

1. 本合同服务费金额总计:人民币\_\_\_\_元。(大写)\_\_\_\_\_元整。

2. 支付形式: \_\_\_\_\_

3. 付款方式: \_\_\_\_\_

六、违约责任:

1. 凡违背合同条款之行为均视为违约;因任何一方违约导致本合同不能继续执行时,违约方应承担违约责任:甲方违约应向乙方支付全额服务费,并再支付合同额\_\_\_\_%的违约金;乙方违约应退回已收服务费,并再支付合同额\_\_\_\_%的违约金。

2. 由于甲方原因致使乙方返工或延误时，其费用和后果由甲方负责，乙方将顺延服务期限。

3. 甲方应当按约定向乙方支付服务费，如有延期应及时告知乙方停止工作；如延期\_\_\_\_日以上时，乙方有权单方面解除合同，并要求甲方付清剩余服务费。

七、本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。

八、双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能时，可以解除本合同：

1. 发生不可抗力的原因。

2. 经双方协商同意。

九、双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决；协商、调解不成的，可提交仲裁委员会仲裁或依法向甲方所在地人民法院起诉。

十、本合同一式\_\_\_\_份，具有同等法律效力，双方签字盖章后生效。

十一、本合同未尽事宜双方协商解决。

甲方名称：\_\_\_\_\_

乙方名称：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（签名）：\_\_\_\_\_

法定代表人（签名）：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

# 第五章 服务内容及要求

## 1、软件采购清单及技术参数

软件清单及技术参数				
功能分类	功能模块	二级功能	功能描述	
基础设施	基础设施	云资源	提供支撑软件运行所必要的云资源，云资源稳定可靠、性能优异、开通便捷、弹性伸缩、高效易维一体化，拥有更强大的管理能力，可以实现远程集中化管理，以及各种业务的备份，可以通过线路远程遥控，资料的调取，数据的传输。服务期三年	
		云网	语音中继线路两条，100M 互联网专线一条，云短信（支持群发和单发）服务期三年	
基础功能	话务平台	呼叫平台	座席人员通过呼叫平台接听群众来电，答复群众诉求，对办结的诉求通过外呼进行回访等操作，服务期三年	
		呼叫平台接入	将呼叫平台集成到业务系统中，通过软件实现电话拨打、接听、转接和状态改变，通常称为“软电话”。	
	工单系统	服务受理	对市民从热线电话、商丘市 12345 网站、商丘市 12345APP、商丘市 12345 微信公众号等对外服务渠道提交的诉求进行统一受理	
		服务派审	工单处理方式分为：“引用答复”、“送审核”和“主协办处办”、“多部门处办”、“分中心处办”、“工单上报”、“工单下派”、“送疑难工单”、“工单退回”。	
		结果审核	工单审核包括延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出。	
		服务处办	对于涉及需要派发给办理单位处理的工单，由热线中心话务员根据统一标准规范形成任务单派发给相应的办理单位。对于有自建系统的办理单位，则由系统通过数据交换自动将任务单派发至自建系统处理。对于没有自建系统的办理单位，则其可通过此模块进行任务单的处理。包括：“工单签收”、“分级下派”“申请延时”、“工单退回”、“结果反馈”、“反馈引用”、“任务跟踪申请”	
		智能工单	智能归口：	在话务员完成工单登记后，基于工单标题和文本内容的自动识别，推荐 5 个匹配的工单归口，并按照匹配度对推荐归口降序排序，辅助话务员快速分类
			智能查重：	基于人工智能技术，通过利用投诉、咨询对象的时间、地点、内容信息对所有工单中的诉求内容化进行智能匹配，并按照计算的匹配程度降序排序供用户选择，可以有效解决重复派单问题，也大大有利于“同一问题、统一答复”。
		智能派单：	1. 在座席人员派单过程中智能派单，分析工单文本内容，显示相关几个办理单位按概率倒排序，供人工选择合适的工单办理单位。	

		2. 可以提前预设派单规则，系统将自动派单到相应办理单位。	
智能知识库	知识检索	系统提供丰富的多维检索能力，包括关键词/同义词检索、地区检索、部门检索、归口检索、行业检索和场景检索，满足用户日常知识检索的实际需求。	
	知识管理	12345 共建共享知识库系统可以对政务热线平台中大量的政策法规、经验成果等知识进行分类的管理，积累知识资产，避免数据流失，包括日常维护、知识共享和知识确认。	
	知识采编	对于热点问题分析、优秀工单沉淀和归并热线整理等多种渠道来源收集到的热线知识，共建共享知识库提供了从知识采编到审核到发布再到管理的全流程管理功能，知识采编岗可通过知识采编功能，及时更新最新知识点，丰富知识库内容。	
	知识提问	当话务员遇到无法解答的诉求，且在知识库中找不到问题相关知识时，可通过知识提问发起提问诉求，由对应责任领域的办理单位进行回答。	
	知识纠错	各知识使用者在浏览知识时，可对有问题的知识发起知识纠错。上报纠错的知识经过审核后通知该知识上报人，由该知识上报人对知识进行修改，修改的知识经过审核后重新上架到知识库中。	
	通讯录	通讯录主要展示了各级热线及承办单位的基本信息，主要包括名称、地址、联系电话、服务网站、部门职能、邮箱等等，用来对接软电话控件的通讯录。	
	运维管理	运维管理提供了知识的归口管理和场景管理。	
	知识维护公告	知识维护公告展示了所有知识维护的信息，让知识从上架到下架全程留痕，实现对知识全生命周期的管理。包括：查看下架知识、查看变更知识。	
	知识统计分析	知识统计分析用于统计知识库建设及维护的变化情况，包括：活跃度分析、采编维护统计、使用情况统计。	
其它	监督考核系统	监察督办	监察督办功能能够覆盖座席人员、审核岗、知识管理岗、办理单位，按照时限类型、紧急程度、处办类型、处办角色进行灵活配置时限多维度督办预警，监察督办可与绩效考核关联。包括：红黄牌管理、手动督办、督办撤回、时限配置、超期预警、监察点配置、督办申诉。
		绩效考核	将协助客户制定统一绩效考核标准，结合中心考评指标，对各项考评细则在系统中进行固化，实现对中心座席人员、中心其他岗位工作人员、办理单位的绩效考核，考评结果自动汇总并形成报表。包括：手工登记、不计考核认定、绩效考核报表、绩效考核规则配置。
	人工质检	人工质检评分规则配置	座席中心管理人员可以配置人工质检规则及评分标准，对座席人员的话术、关键词、敏感字、情绪设置相应的评分标准。
		日常质检计划	管理人员可在系统中配置相应的日常质检计划，可以按照录音随路信息条件（包含座席组、通话时长、来电归属地、座席工号、座席组、来电时间、客户级别、通话结束时间），筛选分配给对应的座席组，进行人工质检

	专项质检任务	在日常质检计划之外，管理人员可根据特定需要，临时设置或新增设置质检计划，应对特定质检业务的需求
协同办公	分类信息	实现对信息的发布、查阅和管理
	公务邮件	公务邮件作为基于政府网络环境的办公邮件，不仅提供了大众化邮箱常用功能，而且针对政务场景提供任务邮件、抄送、密送等功能，让政府组织的内外部沟通更安全、畅通、稳定。
	运行通报	用于展示和管理热线平台的运行情况
	舆情上报	工作人员可通过本模块进行舆情上报并由领导进行审核
	人工运维	<p>1. 对区县进行组织架构配置，按照对应区域进行配置，以便关联区域时方便管理。同时，设立独立部门管理员，实现各地市对该区域的组织架构进行管理。</p> <p>2. 对区县进行角色配置，除了基础办理人员角色与之前版本一致之外，需配置市热线中心、县热线办。</p> <p>3. 对区县进行业务流程配置，除了常规流程配置之外，还有县区流程配置，以兼容后期对市县共用平台时县区使用个性化流程的情况。</p> <p>4. 人工运维费用、平台使用培训费用 服务期三年</p>
短信平台资费以及带宽	短信平台费和带宽费用由各区县独立核算	
全渠道受理	微信公众号	<p>1、微资讯：通过微资讯，发布平台中最新信息资讯，及时将最前沿的信息推送给公众，公众可实时了解热线中心发布的便民通知和公告</p> <p>2、微服务：通过微服务，展示热点信息及知识库信息，为公众提供知识查询服务</p> <p>3、微互动：通过微互动，公众可进行诉求提交、诉求查看、智能机器人咨询。让公众通过个性化表单自助提交诉求，查看诉求信息掌握诉求处理的进程。智能化的机器人可在线为公众各类业务场景的咨询</p>
	门户网站	<p>1、个人中心：门户个人中心为公众提供给市民一个直接向政府服务热线咨询、投诉、建议的窗口和桥梁，公众在个人中心注册、登录后即可通过诉求在线受理功能向中心进行投诉或提出批评、建议。所有信息可由中心指定相关工作人员进行管理和审核，确定是否需要回复，并送相关部门办理，办理结果反馈当事人。中心对市民关心的或具有代表性的问题进行答复公示</p> <p>2、门户知识展现：门户知识展现为公众开放了所有公共的知识内容，公众可通过门户首页的搜索栏输入需要查询的关键字，系统按照全文检索的方式检索所有相关的知识内容，精准展现公众所需知识，同时可对知识进行评价、分享、收藏，方便进行快速、便捷的知识获取</p> <p>3、门户信息发布：门户信息发布支持各种信息的展现，如公共信息、针对不同用户的信息，以网页的形式，同时辅以视频、动画文件，综合呈现各类政策、通知、热点聚焦、公告、中心运营</p>

		4、专题应用：通过专题应用，为公众提供各类生活服务、民意征集和义务质检，解决公众生活中的难题。让公众了解热线中心的工作，做到市民参与监督，为热线中心的建设提供宝贵意见
	APP（工作端）	通过部门版 APP，各成员单位可在手机端随时、随地处理公众诉求，部门统计分析实时展示办件的数量、时效等，有助于成员单位实时掌握诉求办理情况，提升办理的效率
短信平台	短信回访	可通过发送短信的方式辅助工作人员进行工单办理回访
	短信费用	短信资费为每条 5 分，各县（市）短信费用分开核算
统计报表系统	业务统计	统计包括日周月报、工作简报、一周速递、话务工作、话务坐席考评、归口类型、主题词类型、调度工作、质检工作、单位业务进行分析统计，可自定义时间导出
	单位报表	包括归口统计报表和主题词统计报表
	诉求量统计	按诉求时间来源和诉求类型进行诉求量统计
	可视化分析	对联动单位办理结果、话务总量、诉求总量、派单总量、办结总量、按时办结率、满意率、知识总量、投诉热点、诉求来源、大厅坐席实时状态进行分析，并以可视化方式进行展示
	管理统计分析	对诉求类型、满意率、处理方式、归口类型、区域类型、运营工作量、工作效率、部门派单状态、部门任务量等进行统计分析，并以可视化方式展示
大屏场景分析	综合感知	热线驾驶舱综合感知立足于全局视角，以聚民声、察民意、助提效三个维度全面展现当前热线运行情况，以全方位多层次感知市民诉求的宏观态势，辅助领导从整体层面掌控热线运行的体征。包含：【诉求概况】、【效能分析】、【热点分析】和【地图联动】。
	市域治理	热线服务平台作为全域社会治理诉求倾听+结果评价的主要渠道，构建全域协同联动体系，助力推进治理体系和治理能力现代化。包括【热点诉求】、【诉求量趋势】、【诉求量排名】、【诉求热力图】和【承办部门关联分析】等模块
历史通话数据对接		历史通话数据对接
平台数据对接	历史工单数据对接	<p>历史工单数据信息，包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工单信息：诉求人姓名、诉求来源、来电号码、联系号码、诉求标题、诉求内容、诉求附件、事件地址、诉求类型、紧急程度、保密级别、处理结果、结案意见、诉求单号、诉求状态、诉求受理人、处理方式、录入时间、提交时间、办理时间、结案时间。</li> <li>2. 交办信息：交办次数、交办时间、办理时限、主办单位、协办单位、交办意见、操作信息。</li> <li>3. 监察意见：次数、监察人、监察意见、监察时间、附件。</li> <li>4. 领导批示：类型、批示人、批示内容、批示时间、附件、操作信息。</li> <li>5. 回退信息：退回人、退回内容、退回时间、操作信息。</li> </ol>

		6. 办理情况：办理人、单位、类型、办理内容、办理时间、附件、操作信息。 7. 延时审核：次数、状态、申请时间、申请原因、审核时间、审核意见、操作信息。 8. 退回审核：次数、状态、申请时间、申请原因、审核时间、审核意见、操作信息。 9. 回访信息：次数、回访人、回访方式、回访信息、回访结果、操作时间、操作信息。 10. 督办信息：次数、督办人、督办意见、督办时间、附件。 11. 市民催办：序号、催办内容、催办时间。 12. 办理流程信息：序号、事项、操作时间。
其它数据对接		黑名单/白名单、客户信息、用户信息、坐席技能组、知识库、公告管理、聊天记录等。

## 2、硬件采购清单及技术参数

序号	名称	性能描述	单位	数量
一、机房设备清单				
1.1	电池柜	A16 标准电池柜、可容纳 16 节 12V100AH 电池	个	2
1.2	UPS 主机	<p>(1) ★UPS 主机容量需为 15kVA，三进单出在线式产品，380/400/415VAC，50/60Hz 电网体系，提供最佳的供电质量与负载保护。需提供彩页证明并加盖投标人公章。</p> <p>(2) 输入电压范围：190~499Vac(线电压)。需提供彩页证明并加盖投标人公章。</p> <p>(3) ★UPS 电源制式支持：三进单出、单进单出设置模式。需提供设置图片证明并加盖投标人公章。</p> <p>(4) 输出电压可设置 200VAC/208VAC/ 220VAC/230VAC/240VAC。需提供设置图片证明并加盖投标人公章。</p> <p>(5) 超强的负载适应性，超强的过载与短路能力。</p> <p>(6) 超宽输入电压与频率范围，适应恶劣电网环境，适应各种燃油发电机接入。</p> <p>(7) 提供浪涌保护功能，同时做了电磁传导和电磁辐射处理，减少 UPS 对电网中其它敏感设备的影响。</p> <p>(8) ★UPS 输出功率因数必须为 1（1kVA=1kW），以便与负载完美匹配。需提供泰尔检测报告并加盖投标人公章。</p> <p>(9) ★所投 UPS 最高效率应不低于 94%。需提供泰尔检测报告并加盖投标人公章。</p> <p>(10) 为保障 UPS 的可用性稳定性，降低功率器件承压和老化速度，应采用三电平逆变或四电平逆变技术，可更好适应各种半波负载。</p> <p>(11) ★所有电路板均需要采用三防工艺。需提供图片证明并加盖投标人公章。</p> <p>(12) ★LED+LCD 蓝底大液晶显示屏。需提供显示屏图片证明并加盖投标人公章。</p> <p>(13) ★电池组节数可进行 16~24 节设置，便于未来遭遇个别电池故障需要维护、更换时，可灵活调节电池节数的需要。需提供设置界面截图并加盖投标人公</p>	套	1

		<p>章。</p> <p>(14) 可选配跟机器外观一致的电池箱 16/20 节内置 7/9AH, 可支持不少于 4 台电池箱并联使用。需提供电池包实物图片证明并加盖投标人公章。</p> <p>(15) 机器充电电流标配 5A, 可选配内置 12A 充电器, 充电电流要求可设置。</p> <p>(16) 能够更好匹配现场应用, 避免后备时间长充电器充电能力不足, 可选配外置充电箱最大 20A, 充电电流 1-20A 可设置, 充电器输入电压范围 110-270Vac。需提供实物图片证明并加盖投标人公章。</p> <p>(17) 标配输入空开、旁路空开, 机器内部标配电池保险丝。</p> <p>(18) ★误操作保护功能, 如果 UPS 工作在逆变状态下, 此时如果误将手动旁路闭合或静态旁路短路, 将会有反灌电流冲击逆变器损坏逆变器, UPS 要求在这种情况下保护逆变器不受损坏。该功能支持现场验证, 加盖投标人公章。</p> <p>(19) ★具备自主老化模式即可进行系统满载测试, 省去租用负载箱等。需提供具体操作说明文件并加盖投标人公章。</p> <p>(20) ★提供投标 UPS 产品的“中国节能产品认证证书”复印件、“泰尔产品认证证书”复印件、“CE 认证证书”、“泰尔产品认证检测报告”复印件并加盖投标人公章。</p>		
1.3	UPS 电池	12V100AH 免维护铅酸蓄电池	节	32
1.4	网络交换机	千兆可管理交换机, 包转发率 42Mpps, 交换容量 336Gbps, 24 个千兆电口, 4 个千兆光口, VLAN:4K, MAC:16K, 19 英寸 1U 标准机架, 金属外壳, 静音款, 挂耳默认自带	台	5
1.5	路由器	带机量 700 台, 转发性能 9~25Mpps, 推荐带宽 4G, 2*GE Combo (WAN 口), 8*GE (LAN 口, 支持切换为 WAN 口), IPSec VPN:2000 条, 2*SIC 槽位, 19 英寸 1U 标准机架, 金属外壳,	台	1
1.6	数字中继交换机	<p>2*E1, RJ48 接口, 60 路并发</p> <p>SIP v2.0, 兼容 IMS/NGN</p> <p>PRI/SS7/R2 等 PSTN 信令</p> <p>G.711, G.729, G.723, iLBC, AMR</p> <p>DTMF:RFC2833/Inband/Sip info</p> <p>T.30/T.38 传真</p> <p>回声消除 (G.168)、CNG、VAD</p> <p>动态抖动缓冲</p> <p>灵活路由和号码变换</p> <p>支持双电源热备</p>	台	1
<b>二、话务区硬件设备清单</b>				
2.1	电脑 (核心产品)	<p>1、机箱: ≥15L, 具备顶置提手, 方便搬运</p> <p>2、处理器: Intel 第十二代 i5 处理器, ≥6 核 12 线程, 主频≥2.5GHz;</p> <p>3、芯片组≥Intel B660 芯片组;</p> <p>4、内存≥8G DDR4 2666MHz 内存, 插槽数量≥2 个, 最大可扩展至 64GB;</p> <p>5、存储≥512GB M.2 接口 NVMe 固态硬盘;</p> <p>6、显卡: 集成显卡, VGA≥1 个, HDMI≥1 个, DP≥1 个, 所有接口非转接,</p>	台	40

		<p>7、声卡：集成 7.1 声道声卡，提供前 2 后 3 共 5 个音频接口；</p> <p>8、网卡：≥1 个集成 10/100/1000M 自适应以太网卡；</p> <p>9、主板插槽：插槽≥2 个 M.2 Type 2242/2260/2280 固态硬盘插槽(其中 1 个支持 Optane)；≥1 个 PCI-E*16、≥2 个 PCI-E*1、≥1 个 PCI；</p> <p>10、机箱接口：USB 接口总数≥10 个(其中前置 USB3.2 ≥6 个)，支持关机充电功能；主板原生支持至少 2 个 PS/2，原生 COM 接口数量≥1 个；</p> <p>11、显示器：与主机同品牌，≥23.8 英寸，分辨率 1920*1080，支持低蓝光护眼模式；</p> <p>12、键盘、鼠标：同品牌黑色 USB 商务有线键鼠；</p> <p>13、操作系统：预装 Windows 操作系统。</p> <p>14、电源≥200W 电源</p> <p>15、售后服务：原厂 3 年售后服务，免费上门</p> <p>16、产品合规性：所投产品具有国家 3C 认证，中国节能、环境标志产品认证证书</p>		
2.2	网络电话	<p>经典 IP 话机 霍尔感应开关（无插簧设计）</p> <p>2.4 寸 320 x 240 分辨率带背光（可调节）彩屏</p> <p>4 个 SIP 账号、12 个记忆键、5 方语音会议</p> <p>支持 Opus 编解码</p> <p>支持耳机，支持无线耳机适配器（EHS35）</p> <p>T3 系列固件合并</p> <p>可挂墙、2 个支架角度、安全锁孔</p> <p>双网口、支持 POE、带电源适配器</p>	台	40
2.3	激光打印机	<p>功能 打印、复印、扫描</p> <p>控制面板</p> <p>2 行 LCD；12 个按键（电源、取消、启动、导航（菜单、确定、返回、左、右）、证件复印、对比度、范围、信息）；LED 指示灯（电源、状态）</p> <p>打印</p> <p>打印技术 激光打印</p> <p>打印速度 黑色（A4，普通）：高达 20 页/分钟</p> <p>首页输出时间 黑色（A4，就绪模式）：仅需 8.3 秒；黑色（A4，睡眠模式）：仅需 18 秒</p> <p>打印分辨率 黑色（最佳模式）：高达 1,200 x 1,200 dpi；技术：ReCP</p> <p>月打印负荷 高达 10,000 页 A4；建议月打印量：100 至 2,000 页</p> <p>打印机智能软件特性 手动双面打印和书册打印、多页合并打印、跳过空白页、海报打印、水印</p> <p>打印语言 SPL</p> <p>打印区域 打印页边距 顶部：5 毫米，底部：5 毫米，左：5 毫米，右：5 毫米；最大打印区域：216 x 356 毫米</p> <p>双面打印 手动操作（需要驱动程序支持）</p> <p>复印</p> <p>复印速度 黑色（A4）：高达 20 份/分钟</p> <p>复印选项 调整背景；自适应；证件复印；原稿尺寸；原稿类型；缩小/放大；；最大复印页数：高达 99 份；缩放比例：25% 到 400%</p> <p>扫描</p>	台	3

扫描文件格式 BMP; JPG; PDF; PNG; TIFF

#### 扫描仪技术规格

扫描仪类型 平板式; 扫描技术: 接触式图像传感器 (CIS); 扫描输入模式: 前面板复印、复合机扫描软件、通过 TWAIN 或 WIA 连

接的用户应用; Twain 版本: 1.9 版; 光学扫描分辨率: 高达 600 x 600 dpi  
扫描仪的先进功能 扫描至 WSD (仅网络支持); 书籍扫描; 海报拼接多次扫描;  
文本转换; 扫描至电子书; 现有文件转电子书

扫描尺寸 平板最大扫描尺寸: 216 x 297 毫米

位深度/灰度级水平 8 位 (黑白) 32 位 (彩色) / 256

数字发送 标配: PC 扫描

#### 传真

传真智能软件特性 不适用

处理器速度 600 MHz

#### 连接

标配 高速 USB 2.0 (端口)

移动打印功能 不适用

内存 标配: 128MB ;最大: 128MB

#### 介质处理

纸盒数量 标配: 1 个 ;最大: 1 个

介质类型 普通纸、厚纸、薄纸、棉质纸、彩色纸、预打印纸、再生纸、标签纸、  
卡片纸、证券纸、档案纸、信封

支持的介质尺寸 自定义 (公制): 76 x 127 到 216 x 356 毫米 支持 (公制):  
A4; A5; A5 (LEF); B5 (JIS); Oficio; 信封 (DL、C5)

介质处理 标配进纸选项: 150 页进纸盒 标准输出: 100 页出纸盒

介质重量 60 到 163 克/平方米

进纸容量 纸盒 1: 纸张 (75 克/平方米): 150 页; 信封: 10 张 最大: 高达 150  
页出纸容量 标配: 高达 100 页 信封: 高达 10 张 最大: 高达 100 页

操作系统兼容性 Windows 11; Windows 10; macOS 10.15 Catalina; macOS 11 Big  
Sur; macOS 12 Monterey

兼容的操作系统 Windows 11; Windows 10; Windows Server; macOS 10.15  
Catalina; macOS 11 Big Sur; macOS 12 Monterey; Linux

#### 最低系统要求

Windows: Windows® 11: 64 位, Windows® 10: 32 位或 64 位、英特尔®奔腾® 4  
1 GHz 或更高配置、1 GB 内存、16 GB 硬盘

Mac: OS X v10.11 或更高版本、1.5 GB 硬盘、互联网、USB

#### 外形尺寸与重量

打印机尺寸 (长 x 宽 x 高) 最小 406 x 359.6 x 253 毫米; 最大: 482 x 447  
x 361 毫米

重量 7.46 千克

推荐工作环境 温度: 10° C 至 30° C 湿度: 20% 到 70% 相对湿度

存储条件 温度: -20 至 40° C

噪音 声功率: 6.5 B(A)

#### 电源

电源要求: 220 伏输入电压: 220~240 伏交流电, 50/60 赫兹;

		<p>功耗：打印：300 瓦，就绪：38 瓦，睡眠：1.9 瓦，手动关闭：0.2 瓦，自动关闭/手动开启：0.2 瓦；</p> <p>典型耗电量（TEC）：0.876 千瓦时/周、0.924 千瓦时/周；</p> <p>电源类型：内置电源</p>		
2.4	彩色打印机	<p>基础信息</p> <p>产品定位多功能商用一体机</p> <p>产品类型彩色激光多功能一体机</p> <p>涵盖功能打印/复印/扫描</p> <p>最大处理幅面 A4</p> <p>耗材类型鼓粉一体</p> <p>耗材容量 HP 204A 硒鼓：黑色 CF510A：约 1100 页，青色 CF511A/黄色 CF512A/洋红色（CF513A/CF533A）：约 900 页</p> <p>双面功能手动（需要驱动程序支持）</p> <p>网络功能支持有线网络打印</p> <p>移动打印云打印，AirPrint 打印，Mopria 认证，无线直接打印，移动应用；内置 802.11b/g/n，通过 WEP、WPA/WPA2 或 802.11x 进行身份验证，通过 AES 或 TKIP 加密，WPS，Wi-Fi 直连</p> <p>打印功能</p> <p>黑白打印速度 16ppm</p> <p>彩色打印速度 16ppm</p> <p>打印分辨率 600×600dpi</p> <p>首页打印时间黑白 11.8 秒，彩色 13.7 秒</p> <p>打印语言 HP PCL5c, PCL6, Postscript 3 级仿真, PCLm, PDF, URF</p> <p>月打印负荷大致 3 万页</p> <p>复印功能</p> <p>复印速度黑白：16cpm，彩色：16cpm</p> <p>复印分辨率 600×600dpi</p> <p>连续复印 1-99 页</p> <p>缩放范围 25-400%</p> <p>扫描功能</p> <p>扫描控制器标准配置</p> <p>扫描类型平板式</p> <p>扫描元件 CIS</p> <p>光学分辨率 1200dpi</p> <p>扫描尺寸平板：215.9×297mm（最大）</p> <p>扫描格式 JPG, RAW(BMP), PNG, TIFF, PDF</p> <p>色彩深度彩色 24 位，黑白 8 位</p> <p>灰度等级 256 级</p> <p>扫描其它性能扫描输入模式：复印、电子邮件或文件按钮，HP Scan 软件，以及通过 TWAIN 或 WIA 连接的用户应用</p> <p>不支持双面 ADF 扫描</p> <p>介质规格</p> <p>介质类型纸张（证券纸，宣传册纸，彩纸，光面纸，重磅纸，信头纸，轻磅纸，</p>	台	1

		<p>相纸, 普通纸, 预打印纸, 预穿孔纸, 再生纸, 糙纸), 投影胶片, 标签, 信封, 卡片</p> <p>介质尺寸 Letter (216×280), Legal (216×356), Executive (184×267), Oficio 8.5×13 (216×330), 4×6 (102×152), 5×8 (127×203), A4 (210×299), A5 (148×210), A6 (105×148), B5 (JIS) (182×257), B6 (JIS) (128×182), 10×15cm (100×150), Oficio 216×340mm (216×340), 16K 195×270mm (195×270), 16K 184×260mm (184×260), 16K 197×273mm (197×273), 明信片 (JIS) (100×147), 双面明信片 (JIS) (147×200), 10 号信封 (105×241), Monarch 信封 (98×191), B5 信封 (176×250), C5 信封 (162×229), DL 信封 (110×220), A5-R (210×148), 自定义: 76×127-216×356mm</p> <p>介质重量 60-163g/m<sup>2</sup> (建议使用非涂层纸/哑光纸), 驱动程序中最多可放入 175g/m<sup>2</sup> 明信片和 200g/m<sup>2</sup> HP 哑光纸</p> <p>60-163g/m<sup>2</sup> (建议使用涂层纸/光面纸), 驱动程序中最多可放入 175g/m<sup>2</sup> 明信片和 220g/m<sup>2</sup> HP 光面纸</p> <p>供纸盒容量标配: 150 页</p> <p>输出容量标配: 100 页, 最大: 100 页 (堆叠高度为 10mm)</p> <p>其它参数</p> <p>显示屏 7 段 ICON LCD</p> <p>处理器 800MHz</p> <p>内存标配: 256MB DDR, 128MB 闪存; 最大: 256MB DDR, 128MB 闪存</p> <p>系统平台最低系统要求:</p> <p>Windows 10/8.1/8/7: 32 或 64bit、2GB 可用硬盘空间、CD-ROM/DVD 驱动器或互联网连接、USB 端口、Internet Explorer。Windows Vista: (仅 32bit)、2GB 可用硬盘空间、CD-ROM/DVD 驱动器或互联网连接、USB 端口、Internet Explorer 8。Windows XPSP3 或更高版本 (仅 32bit): 任何英特尔奔腾 II、赛扬或 233MHz 兼容处理器、850MB 可用硬盘空间、CD-ROM/DVD 驱动器或互联网连接、USB 端口、Internet Explorer 8。通过命令行安装程序提供 Windows Server 支持, 可支持 Win Server 2008 R2 及更高版本。Apple OS X Sierra (v10.12)、El Capitan (v10.11)、Yosemite (v10.10); 1.5GB 硬盘空间; 需要使用互联网; USB 兼容的操作系统:</p> <p>Windows 10/8.1/8/7: 32 或 64bit、2GB 可用硬盘空间、CD-ROM/DVD 驱动器或互联网连接、USB 端口、Internet Explorer。Windows Vista: (仅 32bit)、2GB 可用硬盘空间、CD-ROM/DVD 驱动器或互联网连接、USB 端口、Internet Explorer 8。Windows XPSP3</p>		
2.5	专业耳麦	<p>高级宽频话务耳机</p> <p>头戴式单耳耳机</p> <p>降噪麦克风</p> <p>海绵耳垫</p> <p>听力保护功能</p> <p>Quick Disconnect 功能</p>	台	40
<b>三、话务中心及会议室基础装修</b>				
3.1	话务中心隔段	30 平米玻璃隔断拆除, 原玻璃幕墙清理重新打胶, 玻璃搬运至指定位置	面	3

	拆除			
3.2	话务中心顶面处理	110 平米房顶原基础铲除，修补，重新批墙，刷漆喷涂白色漆	项	1
3.3	话务中心墙面处理	185 平米原基础铲除，修补，重新批墙，刷漆喷涂白色漆	项	1
3.4	话务中心地面处理	70 平米拆除原地砖，踢脚线，重新铺设瓷砖，踢脚线	项	1
3.5	话务中心荣誉墙	15 平米，按党建规格安装	项	1
3.6	会议室墙面处理	120 平米原基础铲除，修补，重新批墙，刷漆喷涂白色漆	项	1
3.7	会议室背景墙	根据现场情况定制，背景墙 50 平米	项	1
3.8	话务中心大门	4 平米双开玻璃门，含指纹、密码门禁系统	项	1
<b>四、办公区设施及综合布线</b>				
4.1	办公隔断	铝合金型材宽度 4.5cm 厚 1.0cm 内部可走线槽，防火阻燃易清洁耐磨特性。带砂玻璃，1000x600x1200	台	35
4.2	办公椅	黑色 pp 加纤维背架带连体头枕，符合人体工程学腰靠设计，165 度可靠。同步连体扶手高弹力海绵。原位锁定底盘，带伸缩脚踏功能 100.	台	35
4.3	综合布线	办公区至机房的网线布放（不大于 100 个信息点），包含网线、水晶头、信息插座、网络跳线、电源线、插座及施工布线所需辅材。100 平米地面开槽，管路敷设，线路敷设，地面恢复	项	1
<b>五、其他</b>				
5.1	窗帘	话务中心 5 个窗户会议室 1 个 150 平米根据现场情况定制、遮阳隔热；	项	1

5.2	衣架	40 平米阳台两个， 办公室两个	个	4
5.3	垃圾桶	不锈钢材质	个	10
5.4	折叠床	坚固耐用， 可折叠， 材质金属 饰面材质棉布 规格 90 宽 (CM) 200*90*30	个	4
5.5	机房空调	1.5 匹挂机 定频/变频： 变频； 制冷量 (W) ;3500 (150-4310) ; 制热量 (W) : 4600 (150-5800) ; 制冷输入功率 (W) : 930 (75-1550) 制热输入功率 (W) : 1160 (90-2130) 制热输入功率 (W) : 1160 (90-2130) 电辅热输入功率 (W) (PTC) : 1000 循环风量 (m <sup>3</sup> /h) : 710 室内噪声 dB(A) (最低-高-超强) : 21-35-41 室外噪声 dB(A) : 50 额定电压/频率 : 220V~ /50Hz	台	1
5.6	电梯空调	1P 冷暖， 随行电缆 RVV3*2.5	台	1
5.7	空调移机	根据现场情况拆机、 移机、 铜管延长、 安装调试等	台	2
5.8	垃圾清运	现场垃圾清运指定位置、 所有区域保洁干净	项	1
<b>六、安装调试</b>				
6.1	安装调试费	系统设备上架、 组网、 调试、 与市局对接	项	1

## 第六章 投标文件格式

封面格式：

\_\_\_\_\_（项目名称）

# 投标文件

采购编号：

投标人：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

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、开标一览表、分项报价表、技术规格偏离表
- 二、法定代表人身份证明
- 三、授权委托书
- 四、项目服务方案
- 五、服务承诺
- 六、资格审查资料
- 七、反商业贿赂承诺书
- 八、政府采购政策性证明材料
- 九、投标人认为需要提供的其它材料

# 一、投标函、开标一览表、分项报价表、技术规格偏离表

## (一) 投标函

\_\_\_\_\_ (招标人名称)：

1. 我方已仔细研究了\_\_\_\_\_ (项目名称) 招标文件的全部内容，愿意以人民币 (大写) \_\_\_\_\_ (¥\_\_\_\_\_ ) 的投标报价，服务期限\_\_\_\_\_，按合同约定实施和完成项目，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) 随同本投标函递交的开标一览表属于合同文件的组成部分。

(3) 我方承诺按照招标文件规定向你方递交履约担保 (如有)。

(4) 我方承诺在合同约定的期限内完成合同全部内容。

(5) 按规定足额向招标代理机构交纳中标服务费。

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，且不存在第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形。

5. \_\_\_\_\_ (其他补充说明)。

投标人：\_\_\_\_\_ (盖单位公章)

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_ (签字或盖章)

地址：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## (二) 开标一览表

项目名称	
投标人	
投标范围	
投标报价	大写： ，小写¥： 。
服务期限	
质量	
投标有效期	
备注	

投标人（盖单位公章）： \_\_\_\_\_

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

(三) 分项报价表

序号	名称	品牌（或制造商）	规格型号	数量	单位	单价	总价

投标人（盖单位公章）： \_\_\_\_\_

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

(四) 技术规格偏离表

序号	名称	招标技术要求	投标技术指标	偏离情况
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
...				

## 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。

（附法定代表人身份证复印件）

投标人：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

\_\_\_\_\_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及委托代理人身份证复印件

投标人：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法定代表人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

身份证号码：\_\_\_\_\_

委托代理人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

身份证号码：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 四、项目服务方案

(格式自拟)

## 五、服务承诺

## 六、资格审查资料

## 七、反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在\_\_\_\_\_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、招标代理机构工作人员、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：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

\_\_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日

## 八、政府采购政策性证明材料

### 1、中小企业声明函（如不符合，则无需提供）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1、（标的名称），属于（招标文件中列明的行业）；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）；

2、（标的名称），属于（招标文件中列明的行业）；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：

备注：1、此声明函仅限中小微企业，非中小微企业无需填写。

2、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。

3、为了促进中小企业发展，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，给予小型和微型企业价格 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

2、政府采购优先采购节能环保产品、强制采购节能产品情况说明（如不符合，则无需提供）

（提供相关部委（财政部、环保部）证明材料、格式自拟）

评委根据供应商提供的证明材料进行评审，投标产品如属于强制采购节能产品的，则必须提供强制采购节能产品目录内的产品，投标产品如属于政府采购优先采购节能环保产品目录内的产品，在同等条件下优先采购。

### 3、关于监狱企业（如不符合，则无需提供）

#### 1.政府采购政策

财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知（财库【2014】68号）

#### 2.附证明材料

提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则报价评审时不予价格扣除优惠。



## 九、投标人认为需要提供的其它材料

## 河南省政府采购合同融资政策告知函

各投标人（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投标人（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。