

杨凌示范区公共资源交易中心

竞争性磋商文件

项目名称：杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务采购项目

标书编号：YL-2024-000026-4

杨凌示范区公共资源交易中心制

二〇二四年十月

目 录

- 第一章 磋商邀请函
- 第二章 竞争性磋商采购须知
- 第三章 合同主要条款
- 第四章 磋商响应文件格式及构成
- 第五章 磋商内容及具体要求

第一章 磋商邀请函

项目概况

(杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务) 采购项目的潜在供应商应登录陕西省杨凌区公共资源交易中心平台 (<http://yangl.sxggzyjy.cn/>) 项目确认后获取采购文件, 并于 2024 年 10 月 23 日 14 时 30 分 (北京时间) 前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号: YL-2024-000026-4

项目名称: 杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务采购项目

采购方式: 竞争性谈判 竞争性磋商 询价

预算金额: 117 万元

最高限价 (如有): 117 万元

采购需求: 杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务采购

合同履行期限: 自合同签订之日起至 2025 年 10 月 31 日。

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求:

(一) 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;

(二) 落实政府采购政策需满足的资格要求

1、供应商为中小企业或残疾人福利性单位的, 应填写声明函。未提供声明函的, 将不能享受招标文件规定的价格优惠政策, 但不影响投标文件的有效性。

2、供应商为监狱企业的, 应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局 (含新疆生产建设兵团) 出具的属于监狱企业的证明函 (格式不限定)。未提供证明函的, 将不能享受招标文件规定的价格优惠政策, 但不影响响应文件的有效性。

(三) 本项目的特定资格要求

1、营业执照 (有效期内)。

2、法人授权委托书。法定代表人亲自参加投标时, 须提供本人身份证复印件; 法定代表人授权他人参加投标时, 须提供法定代表人委托授权书并出示被授权代表的身份证复印件。

3、专业技术资格要求: 具有基础电信业务经营许可证和增值电信业务经营许可证 (必须含呼叫中心业务) 扫描件加盖公章;

4、财务状况报告: 提供 2022 年以来任一年度经审计的财务审计报告 (至少包括审计报告、资产负债表和利润表, 成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表), 或其开标前三个月内基本存款账户开户银行出具的资信证明及基本存款账户开户许可证, 或信用担保机构出具的投标担保函。 (以上三种形式的资料提供任何一种即可)

5、税收缴纳证明: 投标人税款所属会计期间为 2023 年 9 月至 2024 年 9 月的完税证明或纳

税证明。提供至少 1 个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的供应商应提供相关文件证明，印花税不作为税收缴纳证明。

6、社会保障资金缴纳证明：自 2023 年 9 月 1 日以来已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，单据或证明上应有社保机构或代收机构的公章或业务专用章。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。

7、无重大违法记录声明：参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明。

8、信用记录：通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关主体无失信记录（网站查询的截图，加盖投标人公章）。

三、采购项目需要落实的政府采购政策

1、《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；
2、《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）；
3、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）； 4、《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）； 5、《财政部国家发展改革委关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库〔2004〕185号）； 6、《环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）； 7、《财政部 国务院扶贫办关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》（财库〔2019〕27号）； 8、《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）； 9、《陕西省财政厅、中国人民银行西安分行关于深入推进政府采购信用融资业务的通知》（陕财办采〔2023〕5号）。

四、获取采购文件

1、时间：2024年10月11日 8:30:00–2024年10月16日 23:59:00;

2、地点及方式：登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台（<http://yangl.sxggzyjy.cn/>）项目确认后获取采购文件。

3、售价：每套 0.00 元（人民币），售后不退

注：1. 网上投标确认流程：登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台（<http://yangl.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台-陕西政府采购交易系统”进行登录，登录后选择“交易乙方”选择本项目选择“我要投标”填写相关信息后提交确认。 2. 获取采购文件方式：选择本项目点击“项目流程”进入采购文件下载页面，点击“交易文件下载”即可下载该项目发布的电子采购文件，供应商须在获取招标文件时限内（2024年10月11日 8:30:00–2024年10月16日 23:59:00）登录陕西省杨凌区公共资源交易中心平台系统，直接下载采购文件。逾期下载通道将关闭，未及时下载采购文件将会影响后续开评标活动。 3. 办理 CA 锁方式：供应商初次使用交易平台，需前往陕西省数字证书认证中心股份有限公司办理 CA 锁，办理地址及咨询电话如下：西安市高新三路九号信息岗大厦一层 101 室，咨询电话：4006369888；西安市长安北路 14 号省体育公寓 B 座一楼，咨询电话：029-88661241。

五、答疑受理

1、时间：2024年10月11日 8:30:00–2024年10月16日，过期不再受理；

2、受理方式：传真 029-87036229 或邮箱 332143402@qq.com。

六、响应文件提交

1、首次响应文件递交截止时间：2024年10月23日14时30分；

2、提交首次响应文件的方式

(1) 电子响应文件 (*.SXSTF) 可于提交首次响应文件截止时间前任意时段登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台 (<http://yangl.sxggzyjy.cn/>) “电子交易平台-企业端” 进行提交，逾期系统将拒绝接收。

(2) 本项目采用“不见面”开标形式，供应商可登录陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台 (<http://yangl.sxggzyjy.cn/>) 〔《首页》不见面开标〕在线参与开评标过程，详见交易平台〔首页〕服务指南〕下载专区〕中的《杨凌示范区公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》(网址：<http://yangl.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/subPage.html>)。

3、磋商二次报价：供应商可登录陕西政府采购交易系统.企业端(网址：<http://yangl.sxggzyjy.cn/wblj/009001/jyxtlogin.html>)进行二次报价(务必在规定的时限内提交)。详见《政府采购二次报价操作手册》(网址：<http://yangl.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/subPage.html>)。

七、开启

1、时间：2024年10月23日14时30分(北京时间)

2、地点：陕西省杨凌示范区公共资源交易中心平台 (<http://yangl.sxggzyjy.cn/>) 〔《首页》不见面开标〕大厅。

八、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

九、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1、采购人信息

名称：杨凌示范区大数据产业发展局

地址：杨凌示范区政务大厦 312 室

项目负责人：常起辉

联系方式：029-87030806

2、项目联系方式

项目联系人：霍婷

电话：029-87036150

第二章 竞争性磋商采购须知

1. 释义

1.1 采购人：杨凌示范区大数据产业发展局

1.2 采购代理机构：杨凌示范区公共资源交易中心

1.3 监督管理部门：杨凌示范区政府采购管理委员会办公室

1.4 磋商供应商：指从采购代理机构购买竞争性磋商文件并提交磋商响应文件的供应商

2. 磋商文件

2.1 磋商文件包括目录中所列的五部分，磋商供应商须仔细阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和规范要求，在磋商响应文件中对磋商文件的各方面都做出实质性的响应，按照磋商文件的要求提交全部资料。

2.2 磋商供应商未能全面、正确理解磋商文件而产生的误解、疏漏以及所带来的不利后果，其责任由磋商供应商承担。

2.3 磋商文件的修改、澄清或补正

2.3-1 采购人、采购代理机构可对已发出的磋商文件进行必要的修改、澄清或补正，修改、澄清或补正的内容须在磋商文件递交截止日 5 日前，以书面形式通知所有磋商文件收受人，该澄清、修改或补正的内容为磋商文件的组成部分。

2.3-2 磋商供应商要求对磋商文件进行澄清的，须在磋商响应文件递交截止日 5 日前，以书面形式送达采购代理机构；采购代理机构以书面形式予以答复；必要时将书面答复传送给所有磋商文件收受人。

2.4 采购代理机构可以视采购具体情况，延长磋商文件递交截止时间和磋商时间，但至少要在磋商文件要求的提交磋商响应文件截止时间前，将变更时间书面通知所有磋商文件收受人，并在政府采购信息发布媒体上发布变更公告。

2.5 磋商文件的解释权归采购代理机构。

2.6 本项目不接受联合体竞标。

3、供应商注意事项

3.1 询问

3.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向集中采购机构或采购人提出询问。集中采购机构或采购人将在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

询问内容超出采购人对集中采购机构委托授权范围的，供应商应当向采购人提出。

3.1.2 CA 办理及售后服务请咨询陕西省数字证书认证中心股份有限公司及其业务网点：

业务网点 1：西安市长安北路 14 号省体育公寓 B 座一楼

咨询电话：029-88661241

业务网点 2：西安市文景北路 16 号白桦林国际 B 座 2 楼 12 号窗口

咨询电话：029-86510073 转 80211

业务网点 3：西安市高新三路信息港大厦 1 楼客服中心

咨询电话：4006-369-888

3.2 质疑和投诉

3.2.1 供应商认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内以书面形式向采购人提出。

联系人：常起辉

联系电话：029-87030806

通信地址：杨凌示范区政务大厦 312 室

3.2.2 供应商对政府采购开评标程序提出质疑的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内以书面形式向集中采购机构提出：

联系电话：029-87036150/87036150

邮编：712100

3.2.3 在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。采购人、集中采购机构将在收到书面质疑后 7 个工作日内做出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关供应商。

供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，并按财政部《质疑函范本》给定的格式进行填写，范本下载详见〔财政部国库司（gks.mof.gov.cn）〕网站〔首页-政府采购管理〕栏目中的《政府采购供应商质疑函范本》。

《政府采购供应商质疑函范本》链接地址：

http://gks.mof.gov.cn/zhengfucaigouguanli/201802/t20180201_2804_589.html

3.2.4 供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章，公章不得以合同章或其他印章代替。供应商委托代理人提出质疑的，应当同时提交供应商签署的授权委托书。

3.2.5 有下列情形之一的，属于无效质疑：

(1) 对采购文件提出质疑的质疑人不是依法获取采购文件的潜在供应商；对采购过程、成交结果提出质疑的质疑人不是参与本次政府采购项目的供应商；

(2) 超过法定期限或未以书面形式提出的；

(3) 缺乏必要的证明材料，或捏造事实、提供虚假材料，或以非法手段取得证明材料的；

(4) 质疑函没有合法有效的签字、盖章或委托授权书的（代理人提出质疑和投诉，应当提交供应商签署的授权委托书）；

(5) 针对同一采购程序环节又提出其他质疑事项的，或质疑答复后就同一事项再次提出质疑的；

(6) 不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

3.2.6 质疑供应商对采购人、集中采购机构的答复不满意，或者采购人、集中采购机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）相关规定向杨凌示范区财政局政府采购管理科提出投诉。供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

3.2.7 对捏造事实、提供虚假材料进行质疑、投诉的行为予以严肃处理：依据《政府采购

质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）有关规定，投诉人在全国范围内十二个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。对于捏造事实、或提供虚假材料、或以非法手段取得证明材料（证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料）进行投诉的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，并禁止其一至三年内参加政府采购活动。

3.2.8 对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用：

《中华人民共和国刑法》第 243 条〔诬告陷害罪〕捏造事实诬告陷害他人，意图使他人受刑事追究，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制；造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑。

《中华人民共和国刑法》第 246 条〔侮辱罪、诽谤罪〕以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。

3.3 关于信用记录查询和使用

3.3.1 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）第二条有关要求，采购人将在资格审查时通过〔信用中国（www.creditchina.gov.cn）〕、〔中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）〕网站对供应商的信用情况进行甄别。

3.3.2 对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。

3.3.3 供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动的，但供应商应提供相关证明材料。

3.3.4 信用记录核查的截止时点为“资格审查当日”，查询结果将与其他采购文件一并保存。信用记录查询方法及查询结果如下：

（1）信用中国上的信用报告：信用中国首页·信用信息查询框·下载信用报告，点击“下载”或使用截图工具完整截图，打印时切记保留右上方的“报告下载时间”。

政府采购严重违法失信行为记录：中国政府采购网首页·政府采购严重违法失信行为记录名单，将查询结果截图并打印。

3.4 关于对中小企业的优惠政策

3.4.1 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）和《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）的有关规定，小微企业提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他小微企业制造的货物（不包括使用大型、中型企业注册商标的货物）参与政府采购活动时对小型和微型企业产品的价格给予 10%-20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评标。同时，依据该办法第二条第三款规定小型、微型企业所投报的产品如果部分由中大型企业生产或提供的，不享受政府采购价格扣除优惠政策。

3.4.2 根据财政部、司法部联合下发的《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）的规定，监狱企业视同小型、微型企业。

3.4.3 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会下发的《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，残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的

工程或者服务（以下简称产品），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）参与政府采购活动时，视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

3.4.4 参加政府采购活动的中小企业/残疾人单位应提供《中小企业声明函》原件或《残疾人福利性单位声明函》原件。所投产品中有监狱企业生产的产品的，应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）出具的生产厂商属于监狱企业的证明文件复印件。未提供上述声明函原件/证明文件复印件的，不能享受磋商文件规定的价格扣除，但不影响响应文件的有效性。

3.4.5 实际价格扣除比例以本章《评审要素及分值一览表》中具体规定为准。

4. 磋商响应文件

为满足采购项目归档要求，本项目将采用电子响应文件与纸质响应文件并行的方式，供应商在投标时只须提供电子响应文件，待采购结果公告后，由成交供应商补交**一正一副**纸质响应文件（备案用）。电子响应文件与纸质响应文件内容不一致时，以电子响应文件为准。

4.1 电子响应文件

编制电子响应文件时，应使用最新发布的电子磋商文件及专用制作工具进行编制。并使用CA（数字认证证书）对电子响应文件进行签署、加密、递交及开标时解密等相关操作。

4.1.1 电子磋商文件获取方式：供应商登录〔全国公共资源交易平台（陕西省·杨陵区）〕网站〔首页“电子交易平台”企业端〕后，在〔招标公告/出让公告〕模块中选择有意向的项目点击“我要投标”，成功后即可在〔我的项目〕中点击“项目流程“交易文件下载”免费下载电子磋商文件（*.SXSZF）。

注意：供应商应随时留意可能发布的变更公告，公告中如注明本项目有变更文件，则应从“项目流程“答疑文件下载”下载更新后的电子磋商文件（*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子响应文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。

4.1.2 电子磋商文件需要使用专用软件打开、浏览。软件下载地址及操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省·杨陵区）网站〔首页·“服务指南”下载专区〕中的《政府采购项目投标文件制作软件及操作手册》。

4.1.3 电子响应文件中需要法定代表人签字或盖章的地方，请使用“法人CA”进行签章；需要加盖供应商公章的地方，请使用“企业CA”进行盖章。加密和解密应当使用同一CA，否则将会导致解密失败。

4.1.4 电子响应文件同样需要使用上述专用软件进行编制。若电子响应文件签章后，导出的PDF文件里看不到签章，请尝试使用查看投标文件工具打开未加密的电子响应文件重新导出。在编制过程中，如有其他技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商：技术支持热线400-998-0000

4.2 纸质响应文件

4.2.1 纸质响应文件的式样

4.2.1.1 采用电子化评审系统的采购项目，其纸质响应文件应从政府采购项目投标文件制

作软件中导出（因技术限制导出的页码可能不连贯，该问题不影响响应文件的有效性）。并按第一章《磋商邀请函》中规定的响应文件份数要求进行印刷，正本及各副本分别装订成册。项目分标段的，应按所投标段分别准备响应文件。

响应文件正副本内容应当一致，若正本内容和副本内容不符，以正本为准。

4.2.1.2 响应文件的正本和副本均须打印或用兰（黑）色墨水书写。因字迹潦草或编排混乱导致的不利后果，由磋商供应商自行承担。

4.2.1.3 响应文件装订方式：胶订（图纸及特殊文件除外）。

4.2.2 纸质响应文件签署

4.2.2.1 供应商应按照磋商文件第四章《磋商响应文件构成及格式》中指定的要求签字、盖章。

4.2.2.2 除对错、漏处作必要修改外，响应文件不得行间插字、涂改和增删。所做修改处，必须有供应商的法定代表人或被授权人签字或盖章。

4.3 磋商响应文件的编制

4.3.1 磋商响应文件使用的语言和计量标准

- a. 磋商响应文件的所有文件、资料、函电文字均须使用中文（通用缩写、代号、名称除外）；
- b. 磋商响应文件使用的计量单位须使用公制单位（另有规定的除外）。

4.3.2 磋商响应文件格式及构成见第四章。未按要求格式要求编制磋商响应文件带来的不利后果，磋商供应商自行承担。

a. 磋商内容设置若干包的，磋商供应商须以该包的完整内容为单位，选择一个或若干个包进行响应。

b. 磋商供应商须依据磋商文件的内容要求编制磋商响应文件，明确表达其意愿，对磋商文件作出实质性响应。主要包括：

磋商响应函；

第一次磋商报价表；

资格证明文件；

供应商概况；

供应商参加政府采购活动承诺书；

响应方案；

详细内容及格式详见磋商文件第四章-磋商响应文件格式及构成。

c. 磋商供应商必须保证其编制、递交的磋商响应文件内容真实、合法、有效，否则承担相应的法律责任。

4.3.3 磋商响应文件有效期

a. 磋商响应文件有效期自磋商大会之日起计算不得少于 90 天，否则将被视为无效文件。

b. 在特殊情况下，在磋商响应文件有效期满之前，采购代理机构可向磋商供应商提出延长磋商响应文件有效期的书面要求。磋商供应商书面同意延长磋商响应文件有效期的，其磋商供应商资格。磋商供应商也可书面拒绝延长有效期（在规定时限内无应答的视为拒绝），其磋商供应商资格则自动丧失。

4.4 磋商响应文件的递交

4.4.1 电子响应文件可于提交首次响应文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省·杨陵区）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。提交时，供应商应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省·杨陵区），选择“首页>电子交易平台>企业端>我的项目”，点击“项目流程”，在打开的“项目管理”对话框中选择“上传响应文件”，上传加密的电子响应文件（*.SXSTF）。上传成功后，电子化平台将予以记录。

4.4.2 纸质响应文件，待采购结果公告后，由成交供应商补交一正一副纸质响应文件（备用）。

4.5 响应文件的撤回、补充和修改

供应商在递交响应文件后，且在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行撤回、补充或修改。

对电子响应文件进行补充、修改的，应先从电子交易平台上撤回旧版，再重新提交新版。

4.6 供应商提交响应文件时，出现下列情况之一的，其响应文件将被拒绝接收：

4.6.1 误投的；

4.6.2 逾期提交电子响应文件的。

5. 价格构成及报价要求

5.1 供应商应在响应文件中的磋商报价表上按要求标明各项分类报价、总价、服务期等项，选择性报价采购代理机构不予接受。

5.2 磋商最终报价是完成采购项目内容所需的全部费用，包括保证合同内所有内容正常运行情况下的所有费用及其它相关的费用。作为计算价格分值的依据。

5.3 磋商最终报价价格，在合同执行过程中，不得以任何理由变更。

5.4 供应商磋商过程中所产生的一切费用自行承担。

6. 磋商报价

磋商报价是供应商响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括完成采购内容所需的直接费、间接费、利润、税金及其它相关的一切费用。供应商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，磋商文件未列明，而供应商认为应当计取的费用均应列入报价中。报价时不论是否计取，采购人均按已计取对待。

6.1 供应商应严格按照《磋商文件构成及格式》第二部分《磋商报价一览表》中的相关要求填写分类报价及其他需要响应的内容。

6.2 磋商报价货币：人民币；基本单位：元，精确到小数点后两位。

6.3 磋商报价只能提交唯一报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择的报价将不予接受，按无效投标处理。

6.4 磋商文件报价出现前后不一致的，除磋商文件另有规定外，按照下列规定修正：

(1) 磋商文件中磋商报价一览表内容与磋商文件中其他位置相应内容表述不一致的,以磋商报价一览表为准;

(2) 大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的,以磋商报价一览表的总价为准,并修改单价;

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的,以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。修正后的报价经供应商确认后产生约束力,供应商不确认的,其投标无效。

6.5因供应商对磋商文件理解不透、误解、疏漏或对市场行情了解不清造成的后果和风险,均由供应商自己负责。

7. 组织开标

7.1集中采购机构组织开标工作,整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

7.2集中采购机构将严格按照磋商文件规定的时间和地点组织开标,供应商的法定代表人或被授权人可提前登录【全国公共资源交易网(陕西省杨凌示范区) (<http://yangl.sxggzyjy.cn/>)】中的【首页·不见面开标】系统,并在线签到。

7.3开标时,供应商须使用电子投标文件加密时所用的数字认证证书(CA锁)在线自行解密电子投标文件。

7.4在开标环节出现下列情况之一的,其电子响应文件视为无效文件:

7.4.1供应商拒绝对电子响应文件进行解密的;

7.4.2因供应商自身原因(如未带CA锁、或所带CA锁与制作电子响应文件使用的CA锁不一致、或沿用旧版磋商文件编制响应文件等情形),导致在规定时间内无法解密响应文件的;

7.4.3上传的电子响应文件无法打开的;

7.4.4政府采购法律法规规定的其他无效情形。

7.5 特殊情形下的应急处置

在开标、评审过程中,如因停电、断网、电子化系统故障等特殊原因导致电子化开、评标无法正常进行时,集中采购机构将现场情况及时汇报政府采购监管部门。

8. 磋商方法及程序

为了确保开标工作的公平、公正,依据政府采购法和政府采购相关法规、规章,成立磋商小组,磋商小组由采购人代表和评审专家共三人以上单数组成,其中评审专家人数不少于磋商小组成员总数的三分之二。评审专家将从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。

8.1 磋商方法: 综合评分法。

响应文件满足磋商文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应

商为成交候选人。

8.2 磋商程序:

8.2.1 资格性审查

(1) 磋商文件经确认后,磋商小组对响应文件正本中的供应商资格证明文件进行审查。出现下列情形的,响应文件将被视为无效:

A. 不具备磋商文件中规定的资格要求的;

B. 未按磋商文件要求提供资格证明文件原件,或资格证明文件未按磋商文件要求签字、盖章的;

C. 磋商小组认为供应商的资格证明文件存在疑点,要求供应商现场提供证明文件,供应商不能在规定时间内提供证明文件的;

D. 法律法规规定的其他无效情形。

资格审查结束后,磋商小组成员应当对审查结果进行签字确认,并告知无效响应供应商资格审查未通过的原因。

8.2.2 响应文件的符合性审查

供应商资格性审查通过后,磋商小组依据磋商文件的规定,对响应文件的有效性、完整性进行审查。

符合性审查表

序号	符合性审查项	通过条件	结论	未通过原因
1	响应文件项目名称、项目编号、标段(未划分标段的除外)	响应文件以下三处的项目名称、项目编号、标段无遗漏,且与本项目一致: (1) 封面; (2) 磋商响应函; (3) 法定代表人委托授权书。		
2	响应文件组成	响应文件应包含以下内容: (1) 磋商响应函; (2) 第一次磋商报价表、分项报价表(磋商文件未作要求的除外); (3) 资格证明文件; (4) 供应商概况; (5) 供应商参加政府采购活动承诺书; (6) 响应方案;		
3	响应文件签字、盖章	签字、盖章符合磋商文件要求,且无遗漏。		
4	响应文件的语言及计量单位	均符合磋商文件的要求。		
5	响应文件有效期	符合磋商文件的要求。		

6	第一次磋商报价	同时满足以下条款： (1) 磋商报价符合唯一性要求； (2) 第一次磋商报价表填写符合要求； (3) 报价货币符合磋商文件要求； (4) 未超出采购预算或磋商文件规定的最高限价；		
7	实质性条款响应	对磋商文件要求的各项技术/服务/商务实质性条款进行响应。(第五章标注★号的为实质性条款，未设实质性条款时可忽略此项)		
8	合同条款	完全理解并接受磋商文件合同条款的要求。		
9	其他	完全理解并接受法律法规和磋商文件对供应商的各项须知、规约要求和责任义务，没有出现法律法规或磋商文件明确规定的其他被视为“无效响应”的情形。		
磋商小组：（签字或盖章）				

8.2.3 磋商及磋商文件的实质性变更

(1) 磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

(2) 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

(3) 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商在评审过程中切勿擅自离开评标区域，否则由此引发的不利后果，由该供应商自行承担。

(4) 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

8.2.4 最后报价

资格性审查和符合性审查通过的供应商进入最后报价阶段。

(1) 在对所有供应商的响应文件进行符合性审查时，通过必要的澄清，从质量和技术、服务均能满足磋商文件实质性响应要求的基础上，筛选出合格供应商。不合格供应商的响应文件按无效处理，磋商小组要告知有关供应商。

(2) 磋商小组给予所有合格供应商一次最后报价的机会。供应商须**登录陕西政府采购交易系统.企业端**（网址：<http://yang1.sxggzyjy.cn/wblj/009001/jyxtlogin.html>）**提交最后报价**（各合格供应商的最后报价将作为综合评分法中价格分的计算依据）。已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况以书面形式退出磋商。

(3) 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管

理暂行办法》（财库[2014]214号）第三条第四项情形的（即市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目），提交最后报价的供应商可以为2家。

8.2.5 评审

A、按照磋商文件规定的评审方法和标准，对审查合格的文件进行商务和技术评审，综合比较和评价，最低报价不做为成交的唯一条件。

B、评审程序：采取逐项分步评审方式，每一步评审不符合者，不进入下一步评审，全部评审合格的供应商进行最后的综合评审和打分，按最后得分由高向低排序，推荐成交候选单位。

C、评审要素及分值一览表

项别	总分值		评审要素	备注
	100	分项最高分值		
价格	30	30	最低报价为基准价计30分；其他各投标人的报价按下列公式计算：（基准价/投标报价）X30=报价得分	
技术方案	60	技术需求 18	技术响应完全满足招标文件要求的，得18分。每项不满足扣2分，扣完为止。	技术 分值 不得 满分。
		实施方案 15	根据本项目特点，有完整、合理、可行的实施方案，得10-15分；实施方案基本完整、合理，得5-10分；实施方案不完整、不合理，得0-5分。	
		服务内容和承诺 8	服务内容和承诺详细，得6-8分；服务内容和承诺基本完整，得3-6分；服务内容和承诺不完整，得0-3分。	
		保密措施 5	项目运营服务及平台升级维护保密措施完善，得3-5分；保密措施不完善的，得0-3分；没有保密措施的，得0分。	
		应急预案 4	针对项目执行过程中可能发生的突发事件，提出切实可行应急预案的，根据响应方案的完整程度和优劣程度等进行综合评分。方案完整、切实可行的得2-4分；方案基本完整、可行，得0-2分。	
		履约能力 10	1、投标人委任该项目的热线核心管理人员须同时具有本科及以上学历；有5年（含）以上政务服务热线或呼叫中心运营服务管理经验；品行端正，遵纪守法，无违法犯罪记录、无不良信用记录，在政务服务热线或呼叫中心运营服务管理岗位上无重大过失。提供完整得6分，缺失1项扣2分。 2、热线一线话务人员团队，均须具有大专及以上学历，有1年（含）以上政务服务热线或呼叫中心运营服务工作经验，普通话水平达到二级乙等以上，根据投标人提供的实施团队情况，由评审专家横向对比自主赋分（0-4分）。	
售后服务	4	售后服务 4	有完善的售后服务响应方案，须在项目所在地建立售后服务机构，组织机构、人员安排有具体方案，分工合理、责任明确，明确响应时限。由评审专家横向对比自主赋分（0-4分）。	
业绩证明	4	业绩证明 4	提供2021年10月1日以来同类项目的业绩证明文件，评审时以业绩证明文件原件扫描件为计分依据，每出具一份业绩证明文件得1分，满分4分。投标文件的业绩证明文件扫描件须加盖公章。	
商务响应	2	2	磋商供应商商务投标响应与合同条款说明：满足商务合同条款要求，并附有条款详细说明书的得2分；满足商务合同条款要求，无条款详细说明书的得1分；无商务响应的不得分。	

注：1. 各种计算数字“四舍五入”保留二位小数。2. 评标委员会成员的赋分未按本表规定

赋分的，则该成员的打分无效，不计入汇总分。3. 交货、结算等主要条款不满足商务要求，按无效文件处理。4. 对小型和微型企业提供本企业制造的货物或提供其他小微企业制造的货物的价格，或由本企业承担工程、提供服务的报价给予 10% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审；

未提供中小企业声明函的不享受价格折扣；小型、微型企业所投报的产品如果部分由中大型企业生产或提供的，不享受政府采购价格扣除优惠政策。

8.2.6 评审过程中若出现特殊情况，磋商小组有权根据政府采购法、财政部 87 号令和财库（2014）214 号文件的有关规定，做出处理决定。

8.2.7 推荐成交候选人

磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选人（有效供应商家数不足时以实际有效数量推荐成交候选人）。评审得分相同的，价格分高者优先；若价格分亦相同，则依次比较后续项别，得分高者优先。

8.2.8 编写评审报告

磋商小组根据磋商情况编制评审报告，磋商小组成员对评审报告有异议的，应当在评审报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意。对拒绝说明理由的，须报政府采购监管部门处理，并将其评审情况如实计入考核表。

8.3 对响应文件的澄清

8.3.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。澄清时供应商只作说明和解释，不得借此对报价、优惠条件、售后服务等实质性内容作任何修改。

8.3.2 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件将以书面形式作出。供应商应当在规定的澄清时限内以书面形式提交，供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

8.3.3 磋商文件、响应文件及澄清内容将作为评审的依据。

8.4 评审保密工作

a. 采购代理机构必须采取必要措施，保证评标工作在严格保密的情况下进行。任何单位和个人不得非法干预、影响评审办法的确定，以及评审过程和结果。

b. 磋商小组成员及全体与会工作人员不得将有关磋商响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐以及与评审有关的其他情况，泄露给磋商供应商或与评审无关的其他人员，违者依法追究其责任。

8.5 磋商响应文件属下列情形之一的，按无效竞标处理：

a. 磋商响应文件延迟递交的；

- b. 磋商响应文件没有递交到指定地点的；
- c. 未按磋商文件规定要求签署、盖章的；
- d. 不符合资格证明文件要求的；
- e. 以他人名义竞标的；
- f. 以围标、串标的手段谋取成交或以其他违法方式竞标的；
- g. 磋商响应文件有效期不符合磋商文件要求的；
- h. 经评委会认定，磋商响应文件明显不符合磋商文件要求的技术规格、标准和商务要求的；
- i. 有重大缺漏项的；
- j. 附有采购人、采购代理机构不能接受的条款的；
- k. 开标后，若磋商供应商的响应报价超出了最高限价；
- l. 不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求的；
- M. 响应报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。

8.6 确定成交供应商

8.6.1 磋商小组根据总得分由高到低排序，推荐前三名作为成交候选供应商。若第一成交候选供应商放弃成交，则由第二、第三成交候选供应商依次递补。当排序推荐成交供应商名单出现多数磋商小组成员的评审意见比较一致，某一个别评委的赋分畸高畸低，导致排序结果改变的，磋商组织机构应当发回该评委重新进行评价，并向评标会议说明其赋分的合理理由，对拒绝说明、拒绝重新评价的，其个人评审意见与赋分作为无效处理。

8.6.2 磋商小组根据总得分排序，直接确定成交供应商。

8.6.3 成交供应商确定后，采购代理机构在政府采购信息发布媒体上进行公告，向成交供应商发送成交通知书。

8.6.4 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商放弃成交，须当承担相应的法律责任。

8.7 磋商响应文件递交截止时间结束后参加磋商的供应商不足3家的，依照财政部《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）文件的规定执行。

9. 签订合同

9.1 采购人、成交供应商应当在采购代理机构发出成交通知书之后，洽谈合同条款内容，拟订合同文本草案。

9.2 采购人须在成交通知书发出之日起三十日内，按照磋商文件和成交供应商磋商响应文件的承诺，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对磋商文件和成交供应商磋商响应文件作实质性修改，不得向成交供应商提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

9.3 采购代理机构应督促采购人、成交供应商在规定的期限内完成合同签订工作，并对采

购合同内容进行审核确认。

9.4 采购人应当自合同签订之日起七个工作日内，按照有关规定将合同副本报政府采购监管机关备案。

9.5 成交供应商因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以与顺序在成交供应商之后第一位的成交候选供应商签订政府采购合同，以次类推至第二位。

9.6 合同在执行过程中，确需修改、变更时，应当按照相应的审核批准程序办理。

9.7 磋商文件、磋商响应文件、补充协议等为合同的组成部分，具有同等法律效力。

10. 其他情况说明：

10.1 在采购过程中符合要求供应商或者报价未超出采购预算的供应商不足 3 家的，采购代理机构请示监督机构后，终止竞争性磋商活动或继续磋商。

10.2 确定成交单位后，成交单位无正当理由拖延或拒签合同，采购人有权取消其成交资格，并报请监督机构予以通报，取消其进入政府采购市场的资格，并按规定予以处罚，并没收其保证金。

11. 其他

11.1 根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库[2014]214号）第三十四条、第三十五条和《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》，第一次公告后，磋商过程中出现下列情况之一的，按磋商失败处理：

（1）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 2 家的；其他项目符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

11.2 磋商失败后，除采购任务取消外，将重新组织采购。

11.3 磋商文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

第三章 合同标准文本

合同编号：

杨凌示范区政府采购 合同标准文本

(服务类)

项目名称：_____

项目编号：_____

甲方：_____

乙方：_____

鉴证方：_____

签订日期：____年____月____日

1. 合同内容及金额：即成交供应商的竞标具体内容及其成交总金额（含税）。其金额不受市场和工作量变化的影响。

2. 服务内容：即交付的服务。

3. 知识产权：即成交人应保证采购人在使用成交的货物（服务）时，不承担任何涉及知识产权法律诉讼的责任。

4. 服务期：自合同签订之日起至 2025 年 10 月 31 日。

4.1 成交人未征得采购人同意和谅解而单方面延迟交货，将按违约终止合同。

4.2 成交人遇到可能妨碍按时提供服务的情况，应当及时以书面形式通知采购人，说明理由、拖延的期限等；采购人、采购代理机构在收到通知后，尽快进行情况评估并确定是否通过修改合同，酌情延长交货时间或者通过协商加收误期赔偿金。

5. 服务地点：杨凌

6. 结算：

本项目采取分期方式付款。

第一次付款：合同签订后 10 个工作日内，甲方收到乙方提供等额的正式发票，向乙方支付 50 万元；

第二次付款：2025 年 6 月 30 日前，甲方收到乙方提供等额的正式发票，向乙方支付剩余费用。

为确保杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务无缝衔接和正常开展，本项目中标服务商在正式承接杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务之前需妥善处理好与上期运营服务提供商之间经济利益，采购人不参与双方经济利益协商处理工作。

7. 合同争议的解决：合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向当地行政仲裁机关申请仲裁或者向采购人所在地人民法院提请诉讼。

8. 在发生不可抗力情况下的应对措施和解决办法。

9. 合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

10. 违约责任：依据《民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款规定和本合同约定，成交供应商未全面履行合同义务或者发生违约，采购人会同采购代理机构有权终止合同，依法向成交供应商进行经济索赔，并报请政府采购监管机关依法进行相应的行政处罚。采购人违约的，应当赔偿给成交供应商造成的经济损失。

11. 合同一式 6 份，采购人 2 份、成交人 2 份；招标组织机构、政府采购管理机构各 1 份。

12. 其他（在合同中具体明确）

甲方	乙方	确认方
(盖章)	成交供应商全称 (盖章)	杨凌示范区公共资源交易中心 (盖章)
地址:	地址:	地址: 杨凌政务大厦一楼南侧 103 室
邮编:	邮编:	邮编: 712100
法定代表人:	法定代表人:	法定代表人:
被授权代表: (签字)	被授权代表: (签字)	承办人: (签字)
电话:	电话:	电话: 029-87036150
传真:	传真:	传真: 029-87036229
	开户银行:	
	帐号:	
日期: 年 月 日	日期: 年 月 日	日期: 年 月 日

第四章 磋商响应文件格式及构成

磋商供应商编制的磋商响应文件，应参照本章指定格式文本进行编制，未按指定格式文本编制而造成的不利后果，由磋商供应商自行承担。

杨凌示范区政府集中采购项目

竞争性磋商响应文件

(正本或副本)

项目名称：杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务采购项目

项目编号：YL-2024-000026-4

供应商：_____

日期：_____

目 录

- 第 1 部分 响应函
- 第 2 部分 第一次磋商报价表
- 第 3 部分 资格证明文件
- 第 4 部分 供应商概况
- 第 5 部分 供应商参加政府采购活动承诺书
- 第 6 部分 响应方案

第 1 部分 响应函

致：杨凌示范区公共资源交易中心			
企 业 法 人	企业名称		
	法定地址		
	法定代表人		职务
投 标 与 声 明	项目名称		
	文件编号		
	被授权人		职务
	作为磋商供应商郑重声明		
	A	依据磋商文件的内容要求，提供完全满足采购需求的合格产品和全面技术、售后服务保障。	
	B	已仔细阅读和核实全部磋商文件内容，完全清楚和知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的所有权利。	
	C	同意提供与本次磋商采购活动相关的其他任何证据和资料。	
	D	如若成交，将根据磋商文件的要求、磋商响应文件及承诺条件，全面签约并履行约定书规定的责任和义务。	
E	本磋商响应文件自磋商大会之日计算有效期为 90 天。		
有关本次磋商的所有联络函电，请按下列方式联系：			
地 址		邮 政 编 码	
电 话 / 传 真		联 系 人	
网 址		手 机 号 码	
磋商供应商	法定代表人或被授权人		签署日期
(公章)	(签字或盖章)		年 月 日

第 2 部分 第一次磋商报价表

2.1 第一次磋商报价一览表

磋商供应商:

单位: 元(精确到小数点后两位)

报价内容 项目名称	A	B	C	D	E
	服务费	税费	其他费用	合计	服务期
杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务采购项目					
合计(大写)					

供应商: (供应商全称并加盖公章)

注: 1、A、B、C、D 栏须填写阿拉伯数字, E 栏须填写服务期;

2、“合计(大写)” 栏须填写大写报价金额。

2.2 第一次磋商报价分项价格表

磋商供应商：

RMB 元（精确到小数点后两位）

A	B	C	D	E	F	G
序号	服务项目	单价	数量	小计	是否小微企业	备注
总计						
<p>（公章）</p> <p>年 月 日</p>						

注：1、监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业。

2、“是否小微企业产品”一栏若有漏报，将被视为“非小微企业产品”。

3、表格空间不足时，可自行扩展。

第 3 部分 资格证明文件

供应商应按照招标文件第一章第二项所列“申请人资格要求”中“本项目的特定资格要求”逐一提供全部资格证明文件。缺少其中任何一项，其投标文件将被视为无效文件。

其中，《无重大违法记录声明》、《法定代表人授权委托书》须按下文给定格式填写，否则按无效处理。特别说明，法定代表人亲自参加投标的，可不提供法定代表人授权委托书，但须提供其本人身份证（正反面）复印件。

一、企业（事业）法人营业执照复印件加盖公章；

二、投标人专业技术资格：基础电信业务经营许可证和增值电信业务经营许可证（必须含呼叫中心业务）扫描件加盖公章；

三、财务状况报告复印件加盖公章；

四、税收缴纳证明复印件加盖公章；

五、社会保障资金缴纳证明材料复印件加盖公章；

六、信用记录截图加盖公章

七、无重大违法记录声明原件

无重大违法记录声明

杨凌示范区公共资源交易中心：

我方作为《项目名称》（项目编号：_____）的投标供应商，在此郑重声明：

1、在参加本次政府采购活动前 3 年内的经营活动中 _____（填“没有”或“有”）重大违法记录。供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

2、我方 _____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

3、我方 _____（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法案件当事人名单。

4、我方 _____（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商：名称（加盖公章） 法定代表人或授权代表：（签字或盖章）日期： 年 月 日

八、法定代表人授权书原件

法定代表人授权书

致：杨凌示范区公共资源交易中心				
被授 权 人	姓 名		性 别	
	职 务		手机号码	
	联系电话		图文传真	
	通讯地址			
	网 址			
被授 权 项 目 与 内 容	项目名称			
	文件编号			
	授权范围	全权办理本采购项目的竞标、联系、洽谈、签约、执行等具体事务，签署全部有关的文件、文书、协议及合同。		
	法律责任	本公司对被授权人在本项目中的签名承担全部法律责任。		
	授权期限	本授权书自磋商大会之日计算有效期为 90 天。		
被授权人身份证复印件			法定代表人签署栏	
(正面粘贴处)			(公章)	
(反面粘贴处)			(签字或盖章)	
			年 月 日	

重要提示：

1. 非法定代表人参加磋商响应的须有法定代表人授权，并要求磋商响应文件正本内装订授权书原件，否则作为符合性审查不合格处理，磋商响应文件自动失效。

2. 本授权书有效期应自磋商大会之日计算不得少于九十天。

第 4 部分 供应商概况

(一) 供应商基本信息

单位基本情况					
供应商全称					
注册地址		成立时间			
登记证号		单位性质			
法定代表人 (主要负责人)		所属行业			
上年度 营业收入		资产总额			
基本存款账户 开户银行		基本存款 账户账号			
所获得资质及等 级(国家行政部 门颁发)					
经营范围					
人员情况					
从业人员总数		管理人员数量		专业技术 人员数量	
		残疾人人数		少数民族人数	
存在直接控股、管理关系的相关供应商					
关系	供应商名称				
说 明	1、登记证号指营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书中的登记号,或“三证合一”改革后的统一社会信用代码。与供应商在资格证明文件中提供的登记证号码一致。 2、成立时间至提交首次响应文件截止时间不足一年的可不提供“上年度营业收入”。 3、供应商应如实填写上述信息。				

(二) 供应商性质

1、供应商为中小企业或残疾人福利性单位的，应按下文给定格式填写声明函。未提供或未按给定格式提供声明函的，将不能享受磋商文件规定的价格优惠政策，但不影响响应文件的有效性。

2、供应商为监狱企业的，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明函（格式不限定）。未提供证明函的，将不能享受磋商文件规定的价格优惠政策，但不影响响应文件的有效性。

特别提醒：仅当供应商属于中小微企业、或残疾人福利性单位、或监狱企业，或以联合体身份参与磋商时才需填写相应的声明函/证明函/联合体协议书，否则应当将其留空或直接删除。供应商性质将随成交公告一同公布，接受社会监督。

中小企业声明函（格式）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《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）的规定，本公司为参加**杨凌12345政务服务便民热线运营服务采购项目（项目编号：YL-2024-000026-4）**采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（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（中小企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（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（中小企业、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：

说明：

1. 供应商在填报前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）、《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）和《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）相关规定。符合条件的供应商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

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。

残疾人福利性单位声明函（格式）

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，_____（填写供应商全称）为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加**杨凌12345政务服务便民热线运营服务采购项目（项目编号：YL-2024-000026-4）**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。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日期： 年 月 日

说明：供应商在填报前请认真阅读《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》。符合条件的供应商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

监狱企业证明函

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）的规定，监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

第 5 部分 供应商参加政府采购活动承诺书

(一) 签署违规违法行为承诺书

1.1 未签署或者虚假承诺签署本承诺书的，其责任由磋商供应商自行承担。

1.2 编制的招标响应文件正本须装订本承诺书原件，副本可装订复印件。

承诺书 I

致：杨凌示范区公共资源交易中心		
作为参加贵中心组织的磋商采购项目的磋商供应商，我公司承诺：在参加本项目磋商之前不存在被依法禁止经营行为、财产被接管或冻结的情况，如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
磋商供应商	法定代表人	日期
(公章)	(签字或盖章)	年 月 日

承诺书 II

致：杨凌示范区公共资源交易中心		
作为参加贵中心组织的磋商采购项目的磋商供应商，我公司郑重声明并承诺：近三年受到有关行政主管部门的行政处理、不良行为记录为____次（没有填 0），如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
磋商供应商	法定代表人	日期
(公章)	(签字或盖章)	年 月 日

承诺书 III

致：杨凌示范区公共资源交易中心		
作为参加贵中心组织的磋商采购项目的磋商供应商，本公司郑重声明：近三年因服务问题的不法行为记录为____次（没有填 0），如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。		
磋商供应商	法定代表人	日期
(公章)	(签字或盖章)	年 月 日

(二) 陕西省政府采购磋商供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

陕西省政府采购磋商供应商 拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

(执行陕财办采管【2006】21号文件)

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，我公司在此庄严承诺：

- 1、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞争。
- 2、不向采购人、采购代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向政府采购代理机构和采购人提供虚假资格文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购订单。
- 5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他磋商供应商。
- 6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
- 7、不与采购人、采购代理机构、政府采购评审专家或其他磋商供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府采购代理机构磋商采购要求，承担因违法行为给采购人造成的损失。
- 9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

承诺单位：（盖章）

法定代表人或被授权人：（签字或盖章）

地 址：

邮 编：

电 话：

年 月 日

第 6 部分 响应方案

一、供应商可结合第五章《磋商内容及具体要求》相关要求及第二章《评标要素一览表》中各评审要素编制响应方案，主要内容如下：

- 1、磋商供应商简介（企业概况、成立日期、规模、资质、人员等基本情况）；
- 2、技术需求；
- 3、实施方案；
- 4、服务内容和承诺；
- 5、保密措施；
- 6、应急预案；
- 7、履约能力；
- 8、售后服务；
- 9、业绩证明；
- 10、商务响应。

二、拟派项目团队及人员情况

1、项目负责人/技术负责人						
姓名	年龄	资格	职称	在本行业从业工作年限	主要工作业绩和经历	当前分工
2、技术人员						
姓名	年龄	资格	职称	在本行业从业工作年限	主要工作业绩和经历	当前分工
3、辅助人员						
姓名	年龄	资格	职称	在本行业从业工作年限	主要工作业绩和经历	当前分工
备注	表格空间不足时请自行扩展。					

供应商：（**供应商全称并加盖公章**）

三、合同条款响应说明

序号	合同条款	磋商文件合同条款明细	响应文件合同条款响应	响应说明
备注	1、响应说明填写“优于”、“相同”、“低于”。 2、供应商应逐条响应。			

供应商：（**供应商全称并加盖公章**）

四、实质性条款响应表

序号	磋商文件实质性条款	响应文件具体响应内容	响应说明
备注	1、第五章《磋商内容及具体要求》中加“★”条款为实质性条款，对实质性条款的响应集中列于此表。 2、表格空间不足以容纳响应内容时可自行扩展，也可在单元格中注明引用位置，如“见响应文件第×页××位置”。 3、并非每个项目（或标段）都需要设置实质性条款，若本项目或所投标段未设置实质性条款，则供应商可忽略此表。		

供应商：（**供应商全称并加盖公章**）

五、技术/服务/商务条款偏差表

序号	磋商文件条款明细	响应文件实际响应	响应说明
一、技术条款偏差			
二、服务条款偏差			
三、商务条款偏差			
备注	1、对第五章中除“实质性条款”以外的技术/服务/商务条款进行响应。 2、响应说明按实际响应情况填写“优于”、“响应”、“不响应”。当且仅当某项条款响应说明为“响应”时，该项条款及其响应可省略不填，按表格下方声明处理。 3、表格空间不足以容纳响应内容时可自行扩展，也可在单元格中注明引用位置，如“见响应文件第×页××位置”。		

声明：除本偏差表所列的各项条款外，响应文件均完全响应磋商文件中的要求。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

六、供应商认为有利于本次磋商的其他情况说明。

第五章 磋商内容及具体要求

一、项目背景

杨凌 12345 政务服务便民热线(以下简称杨凌 12345 热线)是杨凌示范区管委会建设的非紧急政务服务便民热线,也是陕西 12345 政务服务便民热线市级平台,面向公众企业提供“一号响应”、7×24 小时全天候人工服务,集中受理各类政务服务、公共服务领域咨询投诉、求助举报等非警务非紧急类诉求,在畅通诉求反映渠道、优化政务服务环境、服务决策参考方面发挥了积极作用。

杨凌 12345 热线现期运营服务工作将于 2024 年 10 月 31 日到期。为确保热线正常运行,持续提供服务,需进行下一年度运营服务采购。

二、相关依据

《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)

《国务院办公厅关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的意见》(国办发〔2022〕12号)

《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》(国发〔2024〕3号)

《陕西省人民政府办公厅关于印发推进政务服务便民热线归并优化工作方案的通知》(陕政办函〔2021〕47号)

《陕西省人民政府办公厅关于印发建立政务服务效能提升常态化工作机制推动“高效办成一件事”实施方案的通知》(陕政办发〔2024〕16号)

《陕西省发展和改革委员会 陕西省政务大数据服务中心关于印发陕西省营商环境投诉举报处理办法(试行)的通知》(陕发改营商〔2022〕1490号)

三、项目内容

杨凌 12345 政务服务便民热线运营服务采购项目(2024-2025 年度)具体包括:

(一) 专线服务。采购 30B+D 专线一条,满足杨凌 12345 热线话务呼入呼出需要。

(二) 运营服务。承担杨凌 12345 热线系统建设,组建运营团队承担杨凌 12345 热线日常运营服务,面向企业和社会公众提供 7×24 小时全天候人工服务;开展日常宣传推广,持续提升杨凌 12345 热线社会影响力;健全完善运营管理制度,提升热线诉求办理质效,更好服务示范区高质量发展。

四、具体要求

(一) 专线服务

采购 30B+D 语音专线一条,用于杨凌 12345 热线话务呼入呼出需要,外呼显示号码为“029-12316”,包含号码段为“029-12316”。

服务提供商须在承接杨凌 12345 热线运营服务前,完成 30B+D 语音专线建设,完成 029-12316

及已归并整合至杨凌 12345 热线的其他政务服务热线号码在杨凌落地，确保杨凌 12345 热线运营服务工作正常开展；服务周期内，需提供专线维保服务或备用线路，确保专线 7×24 小时全天候畅通。

（二）运营服务

1. 系统建设

服务提供商承担热线系统建设工作，应具备承接杨凌 12345 热线现有话务系统能力，或在承接杨凌 12345 热线运营服务之前完成新的自建系统开发建设，确保杨凌 12345 热线正常运营服务和安全稳定运行需求；如开发建设新的热线话务系统，须确保杨凌 12345 热线历史数据资源（不少于三年）完整准确，确保热线话务系统与热线网站、微信公众号等系统顺畅衔接、信息共享。

2. 团队建设

（1）服务提供商须组建不少于 15 人的运营服务团队，团队核心管理人员不少于 2 人，一线话务员、工单专员不少于 13 人，并保持团队稳定性。团队具体承担杨凌 12345 热线各渠道诉求受理、协调办理、跟踪回访等日常运营服务工作，承担杨凌 12345 热线宣传推广工作，承担杨凌示范区管委会门户网站“政务咨询”栏目留言协调办理工作。

（2）热线核心管理人员须满足下列条件：具有本科及以上学历；具有 5 年（含）以上政务服务热线或呼叫中心运营服务管理经验；品行端正，遵纪守法，无违法犯罪记录、无不良信用记录，在政务服务热线或呼叫中心运营服务管理岗位上无重大过失。

（3）热线一线话务员、工单专员须满足下列条件：具有大专及以上学历；具有 1 年（含）以上政务服务热线或呼叫中心运营服务工作经验；具有较强的语言表达及文字录入能力，具有二级乙等以上普通话证书，熟悉关中地区方言，打字速度不低于 60 字/分；遵纪守法，无违法犯罪记录、无不良信用记录，具有较强的人际交往、沟通协调能力。

3. 管理制度

（1）服务提供商应具备成熟完善的政务服务热线或呼叫中心现场管理制度、安全管理制度，包括但不限于现场秩序管理、话务人员行为规范、通话服务用语规范、工单记录服务用语规范等。

（2）服务提供商应具有完善的政务热线知识库、具有杨凌地域特色的常见问题知识库，确保承接杨凌 12345 热线后相关运营服务工作正常开展。运营服务期间，根据工作需要做好相关知识库日常维护、动态更新，不断提升 12345 热线接办效率，高效受理解答政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求。

（3）服务提供商应具有严格的政务服务热线或呼叫中心运营服务信息安全管理，落实相关人员信息安全责任，严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，杜绝安全生产事故发生。因热线运营服务人员管理和现场运营管理不当产生的不良后果，由服务提供商承担相应责任。

（4）服务提供商应结合陕西 12345 热线运行管理办法、杨凌 12345 热线运行管理办法等制度规范，建立完善热线运营服务团队日常教育培训、考核管理机制，定期对团队进行考核，持续提升热线服务水平和质量。

4. 运营指标

(1) 服务提供商提供的热线运营服务，应满足《政务热线服务规范》《呼叫中心服务质量和运营管理规范》等国家行业标准要求。

(2) 服务提供商提供的热线运营服务，结合杨凌实际应满足下列指标要求：月度来电接通率 $\geq 90\%$ ，咨询类诉求一次性办结率达到 95% ，月度满意度 $\geq 95\%$ 。

(3) 服务提供商应运用大数据、人工智能等技术手段，加强杨凌 12345 热线数据动态监测和分析研判，形成数据分析报告并及时报送相关部门，辅助科学决策和市域治理。服务提供商应每周对热线诉求受理办理情况进行汇总整理，每月 10 日前完成上月热线运行统计分析报告，每季度首月 15 日前，完成上一季度热线运行分析报告，对企业和公众关注的热点难点等进行分析。每年 1 月 20 日前，对上一年度热线运行管理情况进行综合统计分析。

(4) 服务提供商须参照上级有关部门关于政府网站、政务新媒体运维管理要求，做好杨凌 12345 热线网站、微信公众号等网络平台日常维护管理和线上渠道诉求受理，结合运营服务需求，策划开展线上线下系列宣传推广活动，持续提升杨凌 12345 热线影响力知名度。

(5) 服务提供商应成立专门技术支持机构，针对本项目运营服务及平台维护升级需求，列出机构组织体系，指定项目负责人、各技术支持主要人员，能够提供及时周到的技术支持和规范、完善的服务处理流程，确保 12345 热线系统稳定运行，突发情况及时妥善解决。

(6) 服务提供商应提供 7×24 小时技术支持和运维服务。对于服务提供商所属责任范围内的紧急故障，响应时间不超过 30 分钟，2 小时内解决问题；如遇服务提供商所属责任范围内的重大系统问题，服务商必须提供现场技术支持，并于 2 小时内到达指定现场。问题解决后 24 小时内提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

(三) 资产资源归属

服务提供商在本项目运营服务过程中形成的软硬件资产及数据等信息服务资源，在本项目服务期满后均为采购人所有。

五、服务期：自项目合同签订之日起至 2025 年 10 月 31 日止。