



海南中采招标咨询有限公司
Hainan Zhongcai Tender Consulting Co., Ltd.

三亚市政府采购

公开招标文件

项目编号：HNZCGC2018152

项目名称：12345 政府服务热线行政审批
专席外包服务

采购人：三亚市人民政府政务服务中心

招标代理机构：海南中采招标代理咨询有限公司

2018年10月

目 录

第一部分 招标邀请.....	1
第二部分 投标人须知.....	4
A 投标人须知前表.....	4
B 投标人.....	6
C 投标文件说明.....	7
D 投标文件的递交.....	9
E 开标和评标.....	10
F 授予合同.....	12
G 纪律和监督.....	13
第三部分 采购需求及规范.....	14
一、服务内容.....	14
二、服务需求.....	14
三、不可竞争单价要求.....	17
四、工期.....	18
五、招标控制价.....	18
第四部分、合同条款（格式）.....	19
第五部分 评标方法和标准.....	32
一、 评标原则.....	32
二、 评标方法.....	32
三、 中标候选投标人.....	35
四、评审委员承担以下义务：.....	35
第六部分 投标文件内容和格式.....	40
一、投标文件的组成.....	40
二、投标文件格式.....	41
1、投标书格式.....	41
2、报价表格式.....	42
三、商务响应文件.....	44
1、法定代表人授权委托书格式.....	44
2、商务条款偏离表格式.....	46
3、资格证明文件.....	47
4、反商业贿赂承诺书格式.....	48
5、无违法违纪承诺书格式.....	49
6、信用查询记录.....	50
7、残疾人福利性单位（如不符合可不提供）.....	51
8、中小型企业声明函（如不符合可不提供）.....	53
四、技术响应文件.....	54
1、技术（服务）偏差表格式.....	54
2、项目各种服务实施方案（投标人自行编写）.....	55

第一部分 招标邀请

海南中采招标代理咨询有限公司受三亚市人民政府政务服务中心委托，对“12345 政府服务热线行政审批专席外包服务”项目组织公开招标。欢迎国内有服务能力且符合条件的投标人参与投标。

1. 项目编号：HNZCGC2018152

2. 招标项目及范围：12345 政府服务热线行政审批专席外包服务（1 个包）

包号：12345 政府服务热线行政审批专席外包服务

项目名称：12345 政府服务热线行政审批专席外包服务

项目编号：HNZCGC2018152

采购内容：12345 政府服务热线行政审批专席外包服务一套

规范要求：详见《公开招标文件》第三部分

本项目预算总价：2032856.00 元,最高限价为：2032856.00 元；超出采购预算金额（最高限价）的投标，按无效投标处理。

服务期限：一年。

服务地点：三亚市人民政府政务服务中心办公楼。

3. 投标人资格要求

3.1. 投标人资格要求内容：

3.1.1. 在中华人民共和国境内注册、具有独立承担民事责任能力的法人。（根据《政府采购法实施条例》释义，银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，允许法人的分支机构参加投标。分公司投标的，需要在投标时提供具有法人资格的总公司授权。）

3.1.2. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动；

3.1.3. 具有依法纳税证明和缴纳社会保障资金的良好记录（提供 2018 年任一个月的社会保障金缴费凭证和 2018 年至今任一个月企业纳税凭证。）；

3.1.4. 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；

3.1.5 本项目拒绝联合体投标。

3.2. 响应文件中必须提交以上相关证明资料。

4. 公开招标文件的获取

4.1. 发售公开招标文件时间：

2018 年- 11 月- 8 日 00:00:00 —— 2018 年- 11 月- 16 日 00:00:00。

4.2. 发 售 公 开 招 标 文 件 地 点 :

<http://zw.hainan.gov.cn/htms/login!register.do> 。

4.3. 公开招标文件售价

公开招标文件每套售价 100.00 元；

公开招标保证金的金额：人民币肆万元整 (40000.00 元)。

4.4. 投标人提问截止时间：2018 年-11 月- 26 日 17:00:00（北京时间）。

5. 响应文件和保证金的递交

5.1. 响应文件递交截止时间：2018 年-11 月- 28 日 9 :00 : 00（北京时间）。

5.2. 响应文件递交地址(地点)： 三亚市政务中心公共资源交易大厅3号开标室 。

5.3. 开标时间：报名成功后于系统的项目信息中查看。

5.4. 开标地点：报名成功后于系统的项目信息中查看。

5.5. 保证金到账截止日期：2018 年-11 月- 28 日 9 : 00 : 00（北京时间）。

公 开 招 标 保 证 金 的 形 式 ： 网 上 支 付 。 支 付 地 址 为 :

<http://zw.hainan.gov.cn/htms/login!register.do>。

5.6. 公告发布媒介：全国公共资源交易平台（海南省） 三亚市
<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/syggzy/>、中国海南政府采购网 www.ccgp-hainan.gov.cn。

6. 其他

6.1. 必须在海南省市场主体管理系统 (<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy>) 中注册并备案通过，然后登陆电子招投标系

(<http://zw.hainan.gov.cn/htms/login!register.do>) 下载、购买电子版的公开招标文件；

6.2. 投标截止日期前，必须在网上上传电子响应文件——PDF 格式(使用 WinRAR 加密

压缩)。

6.3. 公开招标文件费用于开标现场缴纳

6.4. 公告期限：2018年11月8日00:00:00—2018年11月16日00:00:00

7. 联系方式

代理机构	海南中采招标代理咨询有限公司
地址	三亚市新风路 130 号翠洲盈湾 A 栋 905 室
邮政编码	572000
项目联系人	何欣
联系电话	0898-38263278
采购单位	三亚市人民政府政务服务中心
地址	三亚市吉阳区新风街 259 号
邮政编码	572000
联系人	崔鑫
联系电话	0898-38860862

第二部分 投标人须知

A 投标人须知前表

条款名称	编列内容
项目名称	12345 政府服务热线行政审批专席外包服务
项目编号	HNZCGC2018152
响应文件的组成	详见公开招标文件第六部分
公开招标报价	单价及总价全部采用人民币表示
采购人	采购人：三亚市人民政府政务服务中心 联系人：崔鑫 电 话：0898-38860862
代理机构	名称：海南中采招标代理咨询有限公司 联系人：何欣 电话：0898-38263278
采购预算	2032856.00 元, 最高限价为：2032856.00 元；超出采购预算金额（最高限价）的投标，按无效投标处理。
资金来源	政府拨款。
投标人资格要求	见第一部分公开招标邀请“3、投标人资格要求”。
服务要求	详见第三部分服务技术规范及要求。
委托代表人的资格条件	公开招标时需提供法人代表身份证复印件或法人代表授权委托书及被授权人身份证复印件。
委托代表人的代理权限	委托代理人只能代表委托人处置公开招标采购活动中的一般事务。提出质疑、投诉等特殊事项，必须经法定代表人特别授权。
答疑会和现场考察	不组织
公开招标保证金金额	人民币肆万元整 (40000.00 元)。

公开招标保证金 缴纳方式和时间	公开招标保证金缴纳方式：网上支付。 公开招标保证金到账截止时间：2018 年 - <u>11</u> 月 - <u>28</u> 日 <u>9</u> : <u>00</u> : <u>00</u> (北京时间)。 支付地址： http://zw.hainan.gov.cn/htms/login!register.do 。
公开招标保证金 缴纳账户	账户名称：三亚市人民政府政务服务中心 账号：46050100513600000808 开户银行：中国建设银行三亚市分行
公开招标保证金 缴纳信息	公开招标保证金应当以银行转账的形式提交。 备注：汇款成功后请将汇款凭证扫描发到代理机构邮箱 (hnc899@163.com)，并注明项目编号、联系人和联系方式。
公开招标有效期	自响应文件递交之日起 90 天
响应文件份数	正本 1 份、副本 2 份（含电子版响应文件）
不投标	获取招标文件后决定不参加投标者，请于 2018 年 11 月 26 日前以书面形式告知招标代理机构。没有告知也不参加投标，将被视为不诚信行为记入诚信档案。
是否退还响应文件	不退还
评审小组的组建	评审小组构成 5 人，评审专家全部从海南省人民政府政务服务中心综合评标专家库中随机抽取。
中标服务费	中标服务费由中标人支付。

(1) 说明

1.1 本招标文件仅适用于海南中采招标代理咨询有限公司的本次招标活动。

1.2 本次招标活动及因本次招标产生的合同受中国法律制约和保护。

1.3 本招标文件的解释权属于海南中采招标代理咨询有限公司。

(2) 词语释义

2.1 招标人：具体组织实施本次招标活动的法人。

2.2 投标人：经认定，有资格响应招标，购买招标文件并参加投标竞争的法人、其他组织和自然人。

2.3 响应：投标人根据招标文件的要求，编制投标文件并按规定投标的行为。

2.4 合同：采供双方根据招标文件、中标的投标文件及中标通知书规定的内容签署的、以书面形式所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成协议的所有文件。

- 2.5甲方（采购方）：合同中明确规定的实际购买技术服务的法人、其他组织和自然人。
- 2.6乙方（投标人）：合同中规定的向采购方提供技术服务的法人、其他组织和自然人。
- 2.7伴随服务：合同规定乙方应承担的与提供技术服务有关的辅助服务，比如运输、保险、安装、调试、提供技术援助、培训、配合措施、维修响应及合同规定的乙方应承担的其它义务。
- 2.8知识产权：指专利权、商标权、著作权等无形财产专有权的统称。
- 2.9天：日历日。
- 2.10交货地点：由合同约定的乙方提交的技术服务的最终到达地点。
- 2.11合同价款：由合同约定的、乙方在正确地履行合同义务后甲方应支付乙方的价款。
- 2.12产地：货物开采、生长、生产、最终制造、加工或提供服务的来源地。
- 2.13不可抗力：不能预见、不能避免并且不能克服的客观情况。

B 投标人

（3） 投标委托

如投标人代表不是法定代表人，须持有《授权委托书》（格式见附件）。

（4） 投标费用

无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

（5） 招标文件

招标文件由招标文件总目录所列内容组成。投标人应仔细阅读招标文件的全部内容。不按招标文件的要求提供投标文件和资料，可能导致投标被拒绝。

（6） 招标文件的澄清

6.1 投标人在收到招标文件后，若有问题需要澄清，应以书面形式（包括信函、传真、电子邮件、电报等，下同）向招标人提出。招标人将以书面形式予以答复（包括对询问的解释和澄清，但不说明来源）。答复将送达所有获得招标文件的投标人。

6.2 投标人的书面询问必须于投标截止日期 10 日前送达招标人。

（7） 招标文件的修改

7.1在投标截止日期 15 日前，招标人无论出于自己的考虑，还是出于对投标人提问的澄清，均可对招标文件用补充文件的方式进行修改。

7.2 招标人对招标文件的修改，将以传真、公告、电子邮件等方式通知已经购买招标文件的每一投标人。补充文件将作为招标文件的组成部分，对所有投标人均具有约束力。

7.3 当招标文件修改后，为使投标人有足够的时间修正其投标文件，或出于其他原因，招标人可酌情推迟投标截止日期和开标日期，并将此变更以传真、公告、电子邮件等方式通知每一投标人。

C 投标文件说明

(8) 投标文件计量单位和使用文字

8.1 投标文件中所使用的计量单位，除招标文件中有特殊要求外，应采用国家法定计量单位。

8.2 投标文件应使用中文编制。投标文件中必须使用其他文字的，应当附有该文字的中文译本。对于使用了其他文字而未附中文译本，或中文译本不准确的投标，引起对投标人不利后果的，由投标人对不利后果负责。

(9) 投标文件的组成

投标文件应按照“第六部分 投标文件内容和格式”要求的格式编制。

(10) 投标文件编制说明

10.1 投标文件必须按照招标文件要求的统一格式顺序编写。要求投标文件全部内容制作详细的目录（包括页码的编制），为评审时查询作索引。

10.2 报价一览表为在开标会上唱标的内容，必须按规定的格式填写，不得自行增减内容。

10.3 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单或中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，被列入上述名单的投标人不得参与政府采购投标活动。

投标人在投标文件中应标明信用信息查询渠道及截止时间、信用信息查询记录和证据留存的具体方式、信用信息的使用规则等。

(11) 投标报价

11.1 除非合同中另有规定，投标人对《报价一览表》中的全部技术服务的报价应包括劳务和设备的运输、管理、安装调试、技术培训、维护，以及保险、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项费用。

11.2 投标人应按《报价一览表》中的全部技术服务计算单价和总价。《报价一览表》中的每一单项均应计算并填写单价和总价，并由法定代表人或授权委托人签署。

11.3 每一项目投标技术服务只允许一个报价，招标人不接受任何有选择性的投标报价。

11.4 投标文件报价中的单价和总价全部采用人民币表示，除非合同的特殊条款另有规定。

(12) 投标保证金

12.1具体详见《投标人须知前表》:投标保证金金额、投标保证金缴纳方式和时间、投标保证金缴纳账户、投标保证金缴纳信息等内容要求。

未按本要求缴纳投标保证金的投标属于无效投标。

12.2未中标投标人的投标保证金，招标人将在中标通知书发出后5个工作日内无息退还。中标人的投标保证金将在政府采购合同签署后5个工作日内无息退还。

12.3发生下列情况之一，投标保证金将被没收：

12.3.1开标以后、投标有效期内，投标人撤回其投标的；

12.3.2中标人不按本须知第29、30条的规定与采购人签订合同的；

12.3.3投标人在投标过程中有违反有关法律法规的和扰乱开标评标秩序的行为；

12.3.4 投标人提供虚假证明材料；

12.3.5 以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标；

(13) 投标文件的有效期

13.1自提交投标文件截止之日起**90**天内，投标文件应保持有效。有效期短于这个规定期限的投标，将被拒绝。

13.2在特殊情况下，招标人可与投标人协商延长投标文件的有效期。这种要求和答复都应以信函、传真、或电报的形式进行。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件，按本须知第13条规定的投标保证金的有效期也相应延长。拒绝接受延期要求的投标人在其有效期过后，其投标失效，但投标保证金不会被没收。

(14) 投标文件的份数和签署

14.1投标人应提交一套正本、四套副本和一份唱标信封的投标文件。

14.2投标文件正本均须用不褪色墨水书写或打印，投标文件副本的所有资料都可以用投标文件的正本复印而成，并应在投标文件封面的右上角清楚地注明“正本”或“副本”。**正本和副本如有不一致之处，以正本为准。**

14.3 投标人必须在投标文件的封面和骑缝处加盖公章；投标文件正本内的各种资格和资质证明文件内容，要求法人代表或被授权委托人签字（或盖章）并加盖投标单位公章。

14.4 全套投标文件应无涂改、无行间插字。除非这些删改是根据招标人的要求实施的，或者是投标人造成的错误且必须修改的。修改处应由投标文件签字人签字证明。

14.5 传真或电传的投标文件将被拒绝。

D 投标文件的递交

（15）投标文件的装订、密封及标记

15.1 所有投标文件必须装订成册。未装订、活页装订或装订松散的投标文件将被拒绝。

15.2 投标文件应按以下方法分别装袋密封：

15.2.1 投标人应将所有投标文件的正本封装为一个密封袋，所有副本封装为一个密封袋。唱标信封单独密封提交。在密封袋上，要清楚标明“正本”、“副本”、“唱标信封”字样。

15.2.2 投标文件包装的封口处应有投标人的法定代表人或其授权委托人的签字及投标人公章。封皮上写明招标项目编号（分包的必须标记包号）招标人名称、招标项目名称、投标人名称，并注明“开标时启封”字样。

15.2.3 如果投标人未按上述要求密封及书写标记，其投标文件将被拒绝。

15.2.4 投标文件的装订做到整齐、干净、牢固即可。对投标文件的过度包装和精美装饰不是加分条件。

（16）投标截止时间

16.1 投标文件必须在投标截止时间前送达投标地点。

16.2 招标人推迟投标截止日期或截止时间，将在原定投标截止日期前 3 天以书面方式（传真、电报、公告或电子邮件等）通知所有投标人。

16.3 在投标截止时间以后送达的投标文件，招标人拒绝接收。

（17）投标文件的修改和撤回

17.1 投标以后，如果投标人提出书面修改和撤标要求，在投标截止时间前送达招标人者，招标人可以予以接受，但不退还投标文件。

17.2 投标人修改投标文件的书面材料，须密封送达招标人，同时应在封套上标明“修

改投标文件(并注明项目编号)”和“开标时启封”字样。

17.3撤回投标应以书面的形式通知招标人。该书面撤回通知应由投标人法定代表人或授权委托人签署。撤回投标的时间以书面撤回通知送达招标人或邮电到达日戳为准。

17.4开标后，投标人不得在投标有效期内撤回投标，否则投标保证金将被没收。

E 开标和评标

(18) 开标

18.1招标人按规定的时间、地点举行开标仪式。开标仪式由招标人主持，邀请采购人代表、投标人代表及有关工作人员参加。

18.2参加开标仪式的投标人代表应携带并提交法定代表人身份证明或被授权人身份证和授权委托书签到。每个投标人最多只能派出壹名代表进入开标仪式现场。

18.3开标时，由投标人代表或其指定代表或公证机关查验投标文件的密封情况，经确认无误后拆封唱标。

18.4招标人在开标仪式上，将宣读投标人的名称、投标价格、价格折扣、交货期及其投标的修改、投标的撤回等。招标人将作唱标记录。未宣读的投标价格、价格折扣和招标文件允许提供的其他实质性内容，评标时不予承认。

18.5 开标时，投标文件中报价一览表内容与投标文件中明细表内容不一致的，以报价一览表为准。

投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

18.6在开标时，投标文件有下列情况之一者，将被视为无效投标：

18.6.1投标截止时间后送达的投标文件；

18.6.2投标文件未按规定的方式密封。

(19) 评标委员会

评标委员会由采购人委派代表和代理机构从海南省人民政府政务服务中心综合评标专家库中随机抽取的技术和商务专家组成。

(20) 评标内容的保密

20.1 公开开标后，直到正式授予中标人合同为止，凡属于审查、澄清、评价和比较

投标的所有资料、有关授予合同的信息等，都不能向投标人或与评标无关的其他人泄露。

20.2在投标文件的审查、澄清、评价和比较以及授予合同的过程中，投标人对招标人和评标委员会成员施加影响的任何行为，都将导致其投标资格被取消。

20.3在评标期间，招标人将通过指定联络人与投标人进行联系。

(21) 投标文件的评审

按照“第五部分 评标方法和标准”规定执行。

(22) 投标的澄清

22.1招标人有权就投标文件中含混之处向投标人提出询问或澄清要求。投标人必须按照招标人通知的时间、地点派技术和商务人员进行澄清。

22.2必要时，招标人可要求投标人就澄清的问题作书面回答，该书面回答应有投标人全权代表的签署，并将作为投标内容的一部分。

22.3投标人对投标文件的澄清不得改变投标的价格及实质内容。

(23) 废标

23.1在招标过程中，出现下列情况之一的，应予废标：

- 1)符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
- 2)出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3)投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 4)因重大变故，采购任务取消的；
- 5)出现政府采购法规规定的其它应予废标的情形。

23.2废标后，招标人将把废标的理由通知所有投标人。

(24) 投标文件的评价和比较

24.1评标委员会将仅对按照本须知第 21 条确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

24.2本项目采用综合评分法，评标委员会严格按照招标文件的要求、条件、评标标准，对投标人所作的实质性响应内容进行比较评价。

24.3最低的投标报价（低于成本价除外）或最高的折扣比例是中标的重要条件，但不是唯一条件。

F 授予合同

(25) 中标人的确认

25.1 评标委员会根据投标人资格审查情况，对投标文件进行评价和比较，按照评标标准进行打分，汇总评标总得分结果，确定得分最高者为中标人（与评分办法关联）。

25.2 招标人在授标时可以增加中标技术服务的数量，但增加的数量不得超过中标技术服务数量的 10%。

25.3 评标委员会有权评定推荐中标候选人，同时也有权拒绝任何或所有投标人的投标。

(26) 合同授予标准

26.1 招标人将把合同授予其投标文件在实质上响应招标文件要求和按本招标文件评审标准评选出的投标人。确定中标的投标人必须具有实施本合同的能力和资源。

26.2 在合同签订之前，招标人有权对中标人的履约能力进行最后审查，审查方式包括询问、调查和实地考察，如发现中标人提供的材料虚假或对招标文件所要求说明的情况故意隐瞒或虚报，则招标人有权取消其签约资格，没收其投标保证金，并在投标文件有效期内另行评定中标者。

(27) 中标通知书

27.1 确定中标人后，招标人在发布中标公告的同时，以书面形式向中标人发出中标通知书。中标通知书应当根据采购人的要求，规定签订合同的日期和地点。

27.2 中标通知书是合同的组成部分。

27.3 招标人对未中标人不承担解释未中标原因的义务。

(28) 合同的签订

28.1 中标人应按中标通知书中规定的时间和地点，由法定代表人或授权委托人与采购人签订合同。

28.2 签订合同及合同条款应以招标文件和中标人的投标文件为依据。

(29) 中标服务费

以中标通知书确定的年中标金额为计费基数，按国家计委计价格[2002]1980 号文件规定的招标代理服务收费上限浮动标准（注：1、招标代理服务收费按差额定率累进法计算。2、根据项目情况，可按 20% 上下浮动。），由招标人代理机构向中标人收取。中标人应当在收取中标通知书的同时缴纳中标服务费。具体收费标准见下表：

中标金额（万元）	服务招标
100 以下	1.5%
100-500	0.8%
500—1000	0.45%

G 纪律和监督

（30）纪律要求

30.1 对采购人的纪律要求

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

30.2 对投标人的纪律要求

不得提供虚假材料谋取中标；不得采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；不得与招标采购单位、其他投标人恶意串通；不得向招标采购单位、评审委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得拒不遵守开标纪律，故意扰乱开标会场秩序或其他无理取闹行为；不得在招标过程中与招标采购单位进行协商谈判；不得拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况。有上述情形之一的投标人，属于不合格投标人，其投标或中标资格将被取消。

30.3 对评审委员会成员的纪律要求

评审委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评审委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用本招标文件第六部分“评标方法和标准”的规定之外的评审因素和标准进行评标。

30.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

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

（31）监督

三亚市政府采购的有关监管部门将对招投标全过程进行监督。

第三部分 采购需求及规范

一、服务内容

- 1、提供一套语音呼叫平台租用服务。
- 2、提供 4 个行政审批话务座席配套设施租用服务。
- 3、提供 24 名工作人员，其中行政审批专席热线工作人员 9 名（热线接线员 8 名，热线管理人员 1 名），综合受理座席工作人员 15 名。

二、服务需求

1、语音呼叫平台系统需求

1.1 三亚市 12345 政府服务热线行政审批专席采用政府主导，企业运营模式，集中部属，招标人租用投标人的呼叫中心平台，采用虚拟呼叫中心技术，形成一个独立的呼叫中心系统。

1.2 投标人提供的语音呼叫平台系统需具备自动语音交互（IVR）功能。用户可以拨打热线号码+业务分支码，直接听取系统的语音播报，并可以选择重听、返回等电话语音导航功能，也可以提供语音导航菜单，供用户在话机上按键选择各项功能。

1.3 投标人提供的语音呼叫平台系统需具备人工服务功能。用户可拨打热线号码，选择人工服务进入人工座席。

1.4 投标人提供的语音呼叫平台系统需具备为人工座席提供完备的人工座席签入、签出、示忙、监听、强插、强拆等功能；提供本地录音及其管理功能，对所有来电进行全程录音。

1.5 投标人提供的语音呼叫平台系统可根据业务需要，提供各种完备的电话语音服务统计报表，对信息咨询内容、来电时段、来电区域、时长话费等情况进行统计，自动生成相应报表。

1.6 投标人应可通过语音呼叫平台系统的统计报表和信息受理事项，收集和汇总第一

手的民意资料，在收集到的资料中提炼出招标人需要的事项申报热点、申报出错典型事项、统计数据等决策辅助信息。

1.7 投标人提供的语音呼叫平台系统能够在招标人提出需求时设计调研问卷，定义调研对象和时间，系统自动调研，收集市民意见。

1.8 投标人提供的语音呼叫平台系统需具备知识库完善功能，对于知识库中没有的信息或指明专家服务的请求，人工寻找正确的服务信息后回复用户，并完善知识库。

1.9 投标人提供的语音呼叫平台系统需具备对热线接线员话务受理过程完整的质量检验和监控管理功能。

1.10 投标人提供的语音呼叫平台系统需提供服务满意度评价功能。

1.11 投标人提供的语音呼叫平台系统的知识库功能要强大完善，能够存储大量的资料，并能进行快速搜索，具备咨询经验共享功能。

1.12 投标人提供的语音呼叫平台系统和招标人行政审批系统需进行无缝集成，形成一体化系统。

1.13 投标人提供的语音呼叫平台系统中应至少包含自动语音服务系统，人工受理服务系统，任务受理分配系统，政务办件流程综合查询、预审模块，知识库管理模块和短信接口模块。

2、坐席需求

4 个行政审批话务座席，需配备办公电脑、坐席设备、网络线路等服务基础设备，保障话务服务正常运转。

3、人员需求

3.1 行政审批专席热线工作人员

3.1.1 投标人需提供 9 名热线工作人员，包括热线接线员 8 名和热线管理人员 1 名，做好电话礼仪、沟通技巧等基础培训后，由招标人进行业务培训。

3.1.2 热线工作人员培训完成后需接听政务审批热线电话，为市民提供全流程网上审批的咨询、解答、预审及评议等服务；并每月初提供行政审批服务专席热线接听情况、市民来电情况等政务服务热线运营通报。

3.1.3 行政审批专席热线实行 7*24 小时服务，投标人负责对配备的 9 名热线工作人员进行合理科学排班，保障服务顺利开展，确保专席热线接通率达 80%及以上。投标人每月需向甲方提供接通率数据报表，若接通率无法满足要求，中标方需通过话务忙闲情况调整人员排班，保证接通率满足要求。

3.1.4 投标人需建立行政审批服务知识库：明确各审批办、各驻点单位、各科室的职责，组织每个审批办、各驻点单位的办事指南，填表范例等相关知识，建设一个共享的知识库，及时指导热线人员为全流程网上审批服务。

3.1.5 投标人需利用投标人掌握的数据分析和业务经验的优势，提供政务服务热线关于行政审批服务方面的情况通报，为市政府分析行政审批改革成果提供相应支撑。

3.1.6 热线工作人员需每月给招标人提供热线满意度报表。确保服务满意度达到 80% 及以上，如达不到 80% 需及时对热线接线员进行业务培训及相应调整，确保热线服务达标。

3.1.7 热线工作人员需引导民众更多的使用全流程网上审批系统，改善民众获取政务服务的方式，为民众提供更好的服务感知，加强民众对行政审批工作的监督，实实在在的提高行政审批的服务和监督效率，切实提升三亚市行政审批工作的服务水平。

3.1.8 热线工作人员需指导市民如何使用全流程审批系统，如何进行政务审批的网上申报，帮助市民便捷的完成行政审批网上申报。

3.1.9 热线工作人员需为市民提供各种不同审批事项所需要材料、证件方面的咨询，指导市民如何填写政务审批申报表格。

3.1.10 热线工作人员需为市民进行政务审批相关材料申报的预审，如发现错误或缺漏将及时将信息回馈给市民；

3.1.11 当市民在网上进行申报的有关审批材料的正式审批通过后，热线工作人员需对市民进行回访，收集市民对全流程审批系统的意见与建议；

3.1.12 热线工作人员需接收市民提供的政务服务相关意见建议及反馈，制作情况通报提供给招标人作为行政审批改革过程中各类决策的参考。

3.2 行政审批专席综合受理窗口座席人员

3.2.1 投标人需提供 15 名行政审批专席综合受理座席工作人员，做好服务礼仪、沟通技巧等基础培训后，由招标人进行业务培训。

3.2.2 综合受理窗口座席人员工作时间与招标人办公时间同步，在工作事项多、办件量大情况下，为保证工作质量和达到工作要求，工作时间需服从政务中心工作安排。

3.2.3 综合受理窗口座席人员需快速学习并熟练掌握综合受理业务细节，提供线上线下一致、市区两级融合的政务服务事项咨询、预审服务。

3.2.4 综合受理窗口座席人员需配合招标人完成综合受理事项标准化改造。

3.2.5 综合受理窗口座席人员需及时按照各部门政策要求调整综合受理业务，更新相

关的标准化操作手册。

3.2.6 综合受理窗口座席人员需现场或电话引导企业群众完成网上申报操作，必要时通过现场或远程协助系统提供帮办服务，协助企业群众完成网上申报操作。

3.2.7 综合受理窗口座席人员需每月提供综合受理服务总结并由招标人确认。

3.3 人员选聘、培养及考核等

3.3.1 投标人需择优选聘合格的工作人员，选聘人员需经过我方认可。

3.3.2 投标人需进行基本的服务礼仪培训、沟通技巧培训，基础培训完成后方可安排上岗。

3.3.3 投标人需建立一套完整的员工绩效评估体系，员工评价需参考招标人对工作人员日常表现相关记录、工作量、工作成效等，做到有理有据。

3.3.4 投标人需安排 24 名工作人员按规定时间在岗，需安排至少 2 名预备人员，如有工作人员离职等，投标人需及时安排预备人员或选聘合格人员上岗，保证在岗人数满足招标人需求。

3.3.5 投标人负责聘用工作人员的劳动合同签订，承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，根据工作人员实际工作情况发放节假日福利、年终奖金以及加班费用。投标人需提供有竞争力的薪资待遇，以提高队伍稳定性，采取适当的员工激励措施。

3.3.6 投标人须制定《工作人员薪酬体系》、《绩效考核办法》、《工作人员考勤管理制度》，明确各工种人员的具体薪酬明细，平均薪资水平等。

3.3.7 专席工作人员日常表现不佳，影响工作，无法满足服务要求的，投标人应在招标人提出退回该人员要求 15 个工作日内无条件更换合格人员上岗。

三、不可竞争单价要求

为保障 12345 政府服务热线行政审批专席工作人员素质要求和薪资待遇，以及防止人员流失导致专席服务不能正常运行，招标人要求专席工作人员薪资费用为不可竞争单价。

12345 政府服务热线行政审批专席工作人员按照 24 名人员配置。

薪资费用需包含工作人员的基本工资、五险一金、福利费、管理费用等。

工作人员薪资费用的报价总和不得低于 1848156 元/年。

四、工期

1、投标人需在合同签订之日起 15 天内与专席原服务单位业务对接全部完成。（注：投标人需提供项目衔接方案，逾期超过 15 天未完成，采购单位有权解除合同。）

2、本项目招标服务期限为 1 年。

五、招标控制价

本项目招标控制价为 203.2856 万元/年（其中语音呼叫平台租用费及话务座席租用费 18.47 万元/年，专席工作人员薪资费用 184.8156 万元/年）。

第四部分、合同条款（格式）

项目名称： _____

项目编号： _____

甲 方： _____

乙 方： _____

签署日期： 年 月 日

[12345 政府服务热线行政审批专席外包服务]合同

委托方（甲方）：三亚市人民政府政务服务中心

地址：三亚市新风街 259 号政务中心办公楼

法定代表人/负责人：

项目联系人：[]

联系方式：[]

通讯地址：[三亚市新风街 259 号政务中心办公楼四楼]

传真：[]

电子邮箱：[]

受托方（乙方）：

地址：

法定代表人/负责人：

项目联系人：

联系方式：

通讯地址：

传真：

电子邮箱：

本合同甲方委托乙方就[12345 政府服务热线行政审批专席外包服务]项目（项目编号： ）进行专项外包服务，并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》的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

第一条 甲方委托乙方进行外包服务的内容如下：

1.1 提供一套语音呼叫平台租用服务。

1.2 提供 4 个行政审批话务座席配套设施租用服务。

1.3 提供 24 名工作人员，其中行政审批专席热线工作人员 9 名（热线接线员 8 名，热线管理人员 1 名），综合受理座席工作人员 15 名。

第二条 乙方应按下列要求完成外包服务工作：

2.1 语音呼叫平台系统部分

2.1.1 三亚市 12345 政府服务热线行政审批专席采用政府主导，企业运营模式，集中部属，甲方租用乙方的呼叫中心平台，采用虚拟呼叫中心技术，形成一个独立的呼叫中心系统。

2.1.2 乙方提供的语音呼叫平台系统需具备自动语音交互（IVR）功能。用户可以拨打热线号码+业务分支码，直接听取系统的语音播报，并可以选择重听、返回等电话语音导航功能，也可以提供语音导航菜单，供用户在话机上按键选择各项功能。

2.1.3 乙方提供的语音呼叫平台系统需具备人工服务功能。用户可拨打热线号码，选择人工服务进入人工座席。

2.1.4 乙方提供的语音呼叫平台系统需具备为人工座席提供完备的人工座席签入、签出、示忙、监听、强插、强拆等功能；提供本地录音及其管理功能，对所有来电进行全程录音。

2.1.5 乙方提供的语音呼叫平台系统可根据业务需要，提供各种完备的电话语音服务统计报表，对信息咨询内容、来电时段、来电区域、时长话费等情况进行统计，自动生成相应报表。

2.1.6 乙方应可通过语音呼叫平台系统的统计报表和信息受理事项，收集和汇总

第一手的民意资料，在收集到的资料中提炼出甲方需要的事项申报热点、申报出错典型事项、统计数据等决策辅助信息。

2.1.7 乙方提供的语音呼叫平台系统能够在甲方提出需求时设计调研问卷，定义调研对象和时间，系统自动调研，收集市民意见。

2.1.8 乙方提供的语音呼叫平台系统需具备知识库完善功能，对于知识库中没有的信息或指明专家服务的请求，人工寻找正确的服务信息后回复用户，并完善知识库。

2.1.9 乙方提供的语音呼叫平台系统需具备对热线接线员话务受理过程完整的质量检验和监控管理功能。

2.1.10 乙方提供的语音呼叫平台系统需提供服务满意度评价功能。

2.1.11 乙方提供的语音呼叫平台系统的知识库功能要强大完善，能够存储大量的资料，并能进行快速搜索，具备咨询经验共享功能。

2.1.12 乙方提供的语音呼叫平台系统和甲方行政审批系统需进行无缝集成，形成一体化系统。

2.1.13 乙方提供的语音呼叫平台系统中应至少包含自动语音服务系统，人工受理服务系统，任务受理分配系统，政务办件流程综合查询、预审模块，知识库管理模块和短信接口模块。

2.1.14 乙方需做好语音呼叫平台的安全维护，避免发生数据泄露或遭篡改、删除等严重的系统安全事故。

2.1.15 根据对语音呼叫平台的每次升级维护，乙方需及时以邮件或者纸质材料的方式向甲方提交升级维护内容。

2.1.16 语音呼叫平台需保持与全市 12345 平台同步升级。

2.1.17 对甲方提出的不涉及系统框架变更的需求要及时处理，若需系统框架变更，则由双方另外进行协商。

2.2 话务座席部分

2.2.1 乙方提供 4 个行政审批话务座席，需配备办公电脑、坐席设备、网络线路等服务基础设备，保障话务服务正常运转。

2.2.2 确保话务座席正常运行，并提供应急预案。每次发生故障后，1 小时内到达现场处理，故障解决时间超过 4 小时的，需书面向甲方做说明，并按照应急预案做好相关处置。

2.3 人员部分

2.3.1 行政审批专席热线工作人员

2.3.1.1 乙方需提供 9 名热线工作人员，包括热线接线员 8 名和热线管理人员 1 名，做好电话礼仪、沟通技巧等基础培训后，由甲方进行业务培训。

2.3.1.2 热线工作人员培训完成后需接听政务审批热线电话，为市民提供全流程网上审批的咨询、解答、预审及评议等服务；并每月初提供行政审批服务专席热线接听情况、市民来电情况等政务服务热线运营通报。

2.3.1.3 行政审批专席热线实行 7*24 小时服务，乙方负责对配备的 9 名热线工作人员进行合理科学排班，保障服务顺利开展，确保专席热线接通率达 80%及以上。乙方每月需向甲方提供接通率数据报表，若接通率无法满足要求，乙方需通过话务忙闲情况调整人员排班，保证接通率满足要求。

2.3.1.4 乙方需建立行政审批服务知识库：明确各审批办、各驻点单位、各科室的职责，组织每个审批办、各驻点单位的办事指南，填表范例等相关知识，建设一个共享的知识库，及时指导热线人员为全流程网上审批服务。

2.3.1.5 乙方需利用自身掌握的数据分析和业务经验的优势，提供政务服务热线

关于行政审批服务方面的情况通报，为市政府分析行政审批改革成果提供相应支撑。

2.3.1.6 乙方需每月给甲方提供热线满意度报表。确保服务满意度达到 80%及以上，如达不到 80%需及时对热线接线员进行业务培训及相应调整，确保热线服务达标。

2.3.1.7 热线工作人员需引导民众更多的使用全流程网上审批系统，改善民众获取政务服务的方式，为民众提供更好的服务感知，加强民众对行政审批工作的监督，实实在在的提提高行政审批的服务和监督效率，切实提升三亚市行政审批工作的服务水平。

2.3.1.8 热线工作人员需指导市民如何使用全流程审批系统，如何进行政务审批的网上申报，帮助市民便捷的完成行政审批网上申报。

2.3.1.9 热线工作人员需为市民提供各种不同审批事项所需要材料、证件方面的咨询，指导市民如何填写政务审批申报表格。

2.3.1.10 热线工作人员需为市民进行政务审批相关材料申报的预审，如发现错误或缺漏将及时将信息回馈给市民；

2.3.1.11 当市民在网上进行申报的有关审批材料的正式审批通过后，热线工作人员需对市民进行回访，收集市民对全流程审批系统的意见与建议；

2.3.1.12 热线工作人员需接收市民提供的政务服务相关意见建议及反馈，制作情况通报提供给甲方作为行政审批改革过程中各类决策的参考。

2.3.2 行政审批专席综合受理窗口座席人员

2.3.2.1 乙方需提供 15 名行政审批专席综合受理座席工作人员，做好服务礼仪、

沟通技巧等基础培训后，由甲方进行业务培训。

2.3.2.2 综合受理窗口座席人员工作时间与甲方办公时间同步，在工作事项多、办件量大情况下，为保证工作质量和达到工作要求，工作时间需服从甲方工作安排。

2.3.2.3 综合受理窗口座席人员需快速学习并熟练掌握综合受理业务细节，提供线上线下统一、市区两级融合的政务服务事项咨询、预审服务。

2.3.2.4 综合受理窗口座席人员需配合甲方完成综合受理事项标准化改造。

2.3.2.5 综合受理窗口座席人员需及时按照各部门政策要求调整综合受理业务，更新相关的标准化操作手册。

2.3.2.6 综合受理窗口座席人员需现场或电话引导企业群众完成网上申报操作，必要时通过现场或远程协助系统提供帮办服务，协助企业群众完成网上申报操作。

2.3.2.7 综合受理窗口座席人员需每月提供综合受理服务总结并由甲方确认。

2.3.3 人员选聘、培养及考核等

2.3.3.1 乙方需择优选聘合格的工作人员，选聘人员需经过甲方认可。选聘人员需符合以下要求：

- (1) 具有中华人民共和国国籍，遵守国家宪法和法律，品行良好，无违法记录；
- (2) 具有良好的政治素质、道德修养和敬业精神，具有较强的事业心和责任感，具备团队协作精神，能服从统一管理，服务意识强，心理素质好，品行端正。
- (3) 普通话良好，形象气质佳，待人热情亲和。

不符合基本要求的人员，甲方有权退回。

2.3.3.2 乙方需进行基本的服务礼仪培训、沟通技巧培训，基础培训完成后方可安排上岗。

2.3.3.3 乙方需建立一套完整的员工绩效评估体系，员工评价需参考甲方对工作人员日常表现相关记录、工作量、工作成效等，做到有理有据。

2.3.3.4 乙方需安排 24 名工作人员按规定时间在岗，如有工作人员离职等，乙方需及时安排预备人员或选聘合格人员上岗，保证在岗人数满足甲方需求。

2.3.3.5 乙方负责人员招聘等，承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，根据工作人员实际工作情况发放节假日福利、年终奖金以及加班费用。乙方需提供有竞争力的薪资待遇，以提高队伍稳定性，采取适当的员工激励措施。

2.3.3.6 乙方须制定《工作人员薪酬体系》、《绩效考核办法》、《工作人员考勤管理制度》，明确各工种人员的具体薪酬明细，平均薪资水平等。

2.3.3.7 专席工作人员日常表现不佳，影响工作，无法满足服务要求的，乙方应在甲方提出退回该人员要求 15 个工作日内无条件更换合格人员上岗。

第三条 为保证乙方有效进行外包服务工作，甲方应当向乙方提供所需工作条件和协作事项。

第四条 甲方向乙方支付外包服务报酬及支付方式为：

4.1 外包服务费总额为：[元]。

4.2 外包服务费由甲方以转账方式付至乙方。

具体支付方式和时间如下：

[服务费分 2 次支付，合同签订后一个月内，甲方凭乙方开具的正式有效发票在 15 个工作日内向乙方支付第一笔合同款_____元；待甲方 2019 年预算资金下达后，甲方凭乙方开具的正式有效发票在 15 个工作日内全额向乙方支付剩余合同款 _元]。

4.3 乙方银行账户信息：

开户行：

户名：

账号：

联系地址：

联系电话：

第五条 保密

5.1 本合同一方（“披露方”）对其向本合同另一方（“接受方”）按照本合同（或就本合同）所提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术（统称“保密资料”）享有合法所有权及/或其他权利。

5.2 接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护，除本合同授权实施的行为外，不得将该保密资料部分地或全部地向第三方披露。接受方可仅为本合同目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。接受方仅得为履行本合同目的对保密材料进行复制。接受方应当在合同终止或解除时将保密材料原件全部返还披露方，并销毁所有复制件。接受方应当妥善保管保密材料，并对保密材料在接受方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密材料保密性的事件承担全部责任，因此造成披露方损失的，接受方应负责赔偿。

5.3 本保密条款有效期：终身保密。

第六条 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。

第七条 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项目部分或全部服务工作转由第三人承担。

第八条 双方确定以下列标准和方式对乙方的外包服务工作成果进行验收：

8.1 乙方完成外包服务工作的形式：[提供条款 2.1、2.2、2.3 所列的服务]。

8.2 外包服务工作成果的验收标准：[呼叫中心运转正常，具备给公众提供服务的能力；人员配置齐全]。

8.3 验收地点：[三亚市人民政府政务服务中心]。

第九条 侵权处理

9.1 如本合同以外的第三方指控乙方为甲方提供的外包服务过程和/或其为甲方提供的服务成果侵犯该第三方的专利或著作权，乙方将自费就上述指控为甲方辩护，并支付法院和行政机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用，前提条件是甲方：

- (1) 就指控立即书面通知乙方。
- (2) 容许乙方在辩护及任何有关的和解谈判中具有控制权，并与乙方合作。

在甲方满足上述条件的前提下，乙方就侵权指控须对甲方承担本条约定的上述义务。

9.2 对因下列任何一项所引起的指控，无论本合同是否有其他约定，乙方均不承担责任：

- (1) 甲方提供的被并入服务成果之中造成侵权的；或乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而造成侵权的。
- (2) 甲方修改服务成果造成侵权的。
- (3) 甲方未经乙方同意将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用，或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用作品造成侵权的。

第十条 违约责任

10.1 双方确定，任何一方不履行或不完全履行本合同项下的义务，构成违约。

违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失。

10.2 甲方未能按照本合同约定支付相关费用的，每逾期[1]日，甲方应当按照外包服务费总额的[0.05]%向乙方支付违约金。甲方逾期付费累计达[15]日的，乙方有权终止本合同并不承担任何责任。

10.3 乙方未能按本合同约定按期提供外包服务的，每逾期[1]日，乙方应当按照外包服务费总额的[0.05]%向甲方支付违约金。迟延日期超过 5 日的，甲方有权解除合同，并要求乙方退还已支付的服务费和承担总服务费 20%的违约责任，如仍不足弥补造成的损失，则按实际损失承担违约责任。

10.4 乙方提供外包服务不符合本合同要求的，乙方应当及时负责更正和修改，如在五个工作日内，无法更正和修改以达到合同要求的，甲方有权解除合同，并要求乙方退还已支付的服务费和总服务费 20%的违约责任，如仍不足弥补造成的损失，则按实际损失承担违约责任。

10.5 乙方不得使三亚市政府公众信誉度受损；甲方数据属甲方所有，12345 系统内的数据乙方需做好备份，如数据丢失或损坏，则乙方需承担相应的赔偿及修复责任。

10.6 如违反保密约定的，由违约方向守约方支付总服务费的 10%违约金。

第十一条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定[]为甲方项目联系人，乙方指定[]为乙方项目联系人。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十二条 双方确定，出现下列情形之一，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同：

12.1 发生不可抗力。

第十三条 法律适用和争议解决

13.1 本合同适用中华人民共和国法律。

13.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。协商不成如起诉，则向[三亚市]有管辖权的人民法院起诉。

13.3 诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉诉的部分。

第十四条 双方确定，本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

14.1 “不可抗力”：地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

第十五条 乙方需在合同签订之日起 15 天内与专席原服务单位业务对接全部完成，逾期超过 15 天未完成，采购单位有权解除合同。本合同约定的服务期限为一年，自____年__月__日至____年__月__日。本合同一式陆份，甲方执贰份，乙方执贰份，海南中采招标代理咨询有限公司（项目招标代理公司）执贰份，具有同等法律效力。

第十六条 双方约定本合同其他相关事项为：

16.1 任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本合同做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方授权代表签字并加盖公章后成为本合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补充合同或补充协议为准。

16.2 本合同替代此前双方的所有关于本合同下事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

16.3 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方

的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

16.4 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理、劳动关系。

16.5 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函形式或双方确认的传真或类似的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

16.6 招标文件和投标文件作为本合同的附件，是本合同不可分割的一部分，对甲乙双方均具有约束力。

甲方：[三亚市人民政府政务服务中心]

法定代表人/负责人

或授权代表：（签字）

[]年[]月[]日

乙方：

法定代表人/负责人

或授权代表：（签字）

[]年[]月[]日

见证方：海南中采招标代理咨询有限公司（盖章）

经办人：

日期：

第五部分 评标方法和标准

一、评标原则

- 1、公平、公正，科学、择优；
- 2、质量优良，价格合理；
- 3、反对不正当竞争，反对恶意压低投标价格。

二、评标方法

（一）评审规则

1、本招标项目的评标办法采用综合评分法。满分为 100 分，评审项目、权重、分值见下表内容：

评审项目	价格部分	商务部分	技术部分	合计
权重	10%	30%	60%	100%
分值	10 分	30 分	60 分	100 分

2、评标步骤：先进行初步评审，再进行技术、商务及价格的详细评审。只有通过初步评审的投标人才能进入详细的评审。

3、综合评分及其统计：按照评标程序、评分标准以及权重分配的规定，评标委员会成员分别就各个投标人的技术状况、商务状况、对招标文件要求的响应情况等进行评议和比较，赋予技术分和商务分。各评委赋分的算术平均值，即为该投标人的技术得分或商务得分。按综合评分法的报价计算方法计算各投标人的价格得分。将技术得分、商务得分和价格得分相加得出每个投标人的综合得分。

综合得分按由高到低顺序排列。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合得分和投标报价均相同的，按技术指标由优至劣顺序排列。

综合得分最高的投标人为第一中标候选人，综合得分次高的投标人为第二中标候选人，依次类推。

超出采购预算的投标报价为无效报价。

（二）初步审查

1、依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）相关规定，公开招标采购项目开标仪式结束后，由招标代理机构和采购人依法共同对投标人的资格

进行审查。评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

只有对招标文件《初步审查表》所列各项目做出实质性响应的投标文件才能通过初步审查，并有资格进入下一阶段的评审，否则被淘汰。

1.1 初审内容包括资格审查和符合性审查。具体审查投标人所提供的各种有效资格和资质证明，响应性文件是否实质性响应招标文件的要求、内容是否完整、价格构成有无计算错误、文件签署是否齐全。

1.2 初审中，对价格的计算错误按下述原则修正：

1.2.1 如果单价乘数量不等于总价，应以单价为准修正总价。

1.2.2 如果以文字表示的数据与数字表示的有差别，应以文字为准修正数字。

1.2.3 投标人不同意以上修正，其投标将被拒绝。

1.3 投标人所提供的各种有效资格、资质证明未能达到要求，或与招标文件有重大偏离的投标文件将被拒绝。重大偏离系指技术服务的质量、数量及交付期明显不能满足招标文件的要求。这些偏离不允许在开标后修正。但招标人将允许修改投标中不构成重大偏离的微小的、非正规的或不一致或不规则的地方。

2、对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，而不寻找外部证据。

（三）详细评审

详细评审是对通过初步评审的投标进行技术、商务和价格的评审。

1、投标报价

评标基准值=有效投标人的最低投标报价作为评标基准值。

投标报价得分=评标基准值/投标报价×10分

注：有效投标人是指实质上响应招标文件要求并通过实质性审核未被废标的所有投标人。

报价分取小数点后2位，四舍五入。

特别说明：为响应国家政府采购有关文件精神，推动扶持中小企业发展，扶持残疾人事业，参与投标的中小企业或残疾人可用扣除后的价格参与评审：

（1）给予小型和微型企业产品的价格给予6%-10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目具体扣除比例为6%。

(2) 给予中型企业产品的价格给予 3%-5%的扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目具体扣除比例为 3%。

(3) 根据财库〔2017〕141 号文件：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。满足本文件的残疾人福利性单位条件要求可视为小型和微型企业，给予 6%-10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目具体扣除比例为 6%。享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足财库〔2017〕141 号文件内容。

注：①参与投标的中小企业需提供国家相关行政管理部门认证资料（原件）。

②参与投标的残疾人福利性单位需提供残疾人福利性单位声明函。

③满足以上 2 个（含）以上条件的投标人，价格最多给予 6%的扣除。

2、商务评标

评标委员会对投标人提供的技术服务质量保证及服务内容、投标人的资格、信誉和业绩合同等情况进行比较和评价。

特别说明：投标人提供的产品，属于国家认可的节能、环境标志产品认证机构认证的节约能源、环境标志产品，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购。

注：投标人必须提供投标产品的 生产企业名称、品牌型号、认证证书编号，以及在中国政府采购网（或中华人民共和国财政部网站或国家发展改革委网站或中华人民共和国环境保护部网站）定期向社会公布的最新一期节能环保绿色产品政府采购清单查询截图（内容清晰可见，并盖投标人公章。）。

3、技术评标

评标委员会将根据投标人所提供的技术资料，对投标的服务内容、技术指标、技术参数和成果使用功能，以及在使用过程中的可靠性、稳定性、操作和维护性能等，逐项分别进行比较和评价。

注：商务评标因素和技术评标因素的分值取小数点后 2 位，四舍五入。

4、排名

根据上述技术、商务及价格综合评价的权重分配计算进入详细评审的各投标人的综合得分，并按得分从高到低排名。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

三、中标候选人

评标委员会依据评审结论推荐 1-3 名中标候选人。

四、评审委员承担以下义务：

- 1、遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责。
- 2、按照政府采购法律法规和采购文件的规定要求对投标人的资格条件和投标人提供的产品价格、技术、服务等方面严格进行评判，提供科学合理、公平公正的评审意见，参与起草评审报告，并签字确认。
- 3、保守秘密。不得透露采购文件咨询情况，不得泄露投标人的投标文件及知悉的商业秘密，不得向投标人透露评审情况。
- 4、发现投标人在政府采购活动中有不正当竞争或恶意串通等违规行为，及时向政府采购评审工作的组织者或财政部门报告并加以制止。发现采购人、政府招标代理机构及其工作人员在政府采购活动中有干预评审、发表倾向性和歧视性言论、受贿或者接受投标人的其他好处及其他违法违规行为，及时向财政部门报告。
- 5、解答有关方面对政府采购评审工作中有关问题的询问，配合采购人或者政府招标代理机构答复投标人质疑，配合财政部门的投诉处理工作等事宜。
- 6、法律、法规和规章规定的其他义务。

五、评审委员应当遵守以下工作纪律：

- 1、应邀按时参加评审和咨询活动。遇特殊情况不能出席或途中遇阻不能按时参加评审或咨询的，应及时告知财政部门或者采购人或者招标代理机构，不得私自转托他人。
- 2、不得参加与自己有利害关系的政府采购项目的评审活动。对与自己有利害关系的评审项目，如受到邀请，应主动提出回避。财政部门、采购人或招标代理机构也可要求该评审专家回避。

有利害关系是指三年内曾在参加该采购项目的投标人处任职(包括一般工作)或担任顾问，配偶或直系亲属在参加该采购项目的投标人中任职或担任顾问，与参加该采购项目投标人发生过法律纠纷，以及其他可能影响公正评审的情况。

- 3、评审或咨询过程中关闭通讯设备，不得与外界联系。因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在现场工作人员陪同下联系。

- 4、评审过程中，不得发表影响评审公正的倾向性、歧视性言论；不得征询或者接受采购人的倾向性意见；不得以任何明示或暗示的方式要求参加该采购项目的投标人以澄

清、说明或补正为借口，表达与其原投标文件原意不同的新意见；不得以采购文件没有规定的方法和标准作为评审的依据；不得违反规定的评审格式评分和撰写评审意见；不得拒绝对自己的评审意见签字确认。

5、有关部门规定的其他评审工作纪律。

附表一

初步审查表

序号	评审因素		评审标准
1	资格性检查	承担民事责任能力	提供有效的营业执照。
		依法缴纳税收和社会保障资金	提供2018年任一个月的社会保障金缴费凭证和2018年至今任一个月企业纳税凭证。
		投标保证金的提交	投标保证金按招标文件规定提交。
		无违法违纪声明	投标人承诺参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法违纪记录。
2	符合性检查	投标报价	1、报价只有一个且有效； 2、报价未超预算。
		投标文件的有效性	1、服务期限符合招标文件的规定。 2、投标有效期符合招标文件的规定。 3、投标保证金按招标文件规定提交。 4、投标文件应由法定代表人签署。由授权代表签署的，应附法定代表有效授权书；

1、表中对投标人的每个单项审查中，符合要求打“√”，即为此项通过；不符合要求打“×”，即为此项未通过，并在右侧表格中说明原因。

2、结论采用“一项否决”原则。只有全部审查项目都是“通过”的，结论才能是“合格”；只要其中一项是“不通过”的，结论只能是“不合格”

3、只有结论是合格的投标人，才能进入下一轮评审；不合格的被淘汰。

附表二：

评分标准

类别	评分项	评分标准	满分
价格 (10分)	投标报价 (10分)	<p>价格分统一采用低价优先法计算,将通过初步评审的所有投标人的投标价格,即满足招标文件要求且价格最低的投标价为基准价,其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算:</p> $\text{价格分} = \text{基准价} / \text{投标报价} \times \text{价格权值} \times 100$	10
商务 (30分)	企业服务质量情况 (8分)	<p>投标人近5年来:</p> <p>1.连续5年获得国家级“用户满意企业”称号,得4分。</p> <p>2.中国顾客满意度指数(CCSI)满意度在80分或以上,得4分,60-80分得2分。</p> <p>备注: 必须提供相关证书复印件并加盖投标人公章,不提供不得分。</p>	8
	行业案例 (18分)	<p>投标人具备2014年至今政府机关单位的政务热线全外包服务经验,每一个合同案例得2分,最高18分。</p> <p>备注: 需同时提供用户单位或者用户单位业务管理部门盖章的合同复印件,原件核查,不提供原件不得分。同一单位不重复计算。</p>	18

	投标文件规范性 (4分)	1.投标文件的编制符合招标文件的规定，制作精美，装订整齐的得2分，一般的得1分，较差的得0分。 2.投标文件编制有目录和页码，无排序混乱和缺篇少页的得2分，一般的得1分，较差的得0分。	4
技术 (60分)	服务标准要求 (6分)	全部满足技术需求文件中服务标准要求者得6分，一项不满足扣1分，扣完为止	6
	平台搭建方案 (5分)	投标人提供呼叫中心语音平台搭建方案，根据符合业务需要、技术指标的程度进行比较赋分： 1.平台搭建方案科学合理，适用性强，思路清晰，内容全面，能够根据实际情况制订，满足采购人的需要，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成；4-5分 2.平台搭建方案基本能够满足采购需要，操作性不强；2-3分 3.平台搭建方案不合理；0-1分 4.不提供者得0分	5
	团队建设方案 (10分)	根据投标人提供的人员管理制度进行比较赋分： 1.人员管理制度科学合理，适用性强，思路清晰，内容全面，能够根据实际情况制订，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成；10-8分 2.人员管理制度基本能够满足采购需要，操作性不强；7-5分 3.人员管理制度不合理；4-1分 4.不提供者得0分	10
	薪资和绩效方案 (10分)	投标人拟投入本项目的人员薪资体系和绩效考核办法，根据五险一金、福利待遇、工资水平等进行评分： 1.薪资体系和绩效考核办法科学合理，适用性强，思路清晰，内容全面，能够根据实际情况制订，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成；10-8分 2.薪资体系和绩效考核办法基本能够满足采购需要，操作性不强；7-5分 3.薪资体系和绩效考核办法不合理；4-1分 4.不提供者得0分	10

	<p>热线运营方案 (4分)</p>	<p>提供各类工作规范，包括但不限于服务用语规范、应答流程规范、设备维护规范、知识库建设规范等运行规范，保证满足采购人要求的服务指标，根据方案优劣程度评分，方案考虑周全完整、详细，表述清晰完整，得 4-3 分；方案基本合理可行，表述完整，得 2-1 分；方案存在漏洞，表述简单，得 0 分。</p>	<p>4</p>
	<p>项目衔接方案 (15分)</p>	<p>投标人提供项目衔接方案，要确保合同签订之日起 15 天内完成建设，并确保过渡平稳，包括中标后与原服务单位的交接、项目履行结束后与新服务单位的交接，根据方案优劣程度进行评分： 1.方案具体明确，有具体时间安排、方式和保障措施，可操作性强，得 15-11 分； 2.方案较具体明确，有具体时间安排、方式，可操作性一般，得 10-5 分； 3.方案一般，可操作性差，得 4-0 分。</p>	<p>15</p>
	<p>应急保障能力方案 (10分)</p>	<p>投标人提供应急保障方案，确保热线运营能稳定运行，在突发事件发生时能提供应急保障服务。根据方案优劣程度进行评分，优 10-8 分，良 7-5 分，差 4-0 分，最高得 10 分。</p>	<p>10</p>
<p>小计</p>			<p>100</p>

第六部分 投标文件内容和格式

一、投标文件的组成

1、唱标信封（一份）

1.1.报价一览表（唱标表）；

1.2 电子版投标文件（用光盘或优盘作载体。电子版投标文件应与纸质版的投标文件一致。

2、投标保证金汇款声明函（参考附件格式）

3、反商业贿赂书

4、投标文件（一份正本，四份副本）、电子投标文件一份。

4.1投标书；

4.2 报价一览表（分项报价表）；

4.3 商务响应文件（商务偏差一览表、资格、资质文件、法定代表人身份证或受委托人身份证和授权委托书、投标人简介、业绩、反商业贿赂承诺书等）；

4.4 方案；

4.5投标人认为需加以说明的其他内容。

注：

1、投标文件正本中资格、资质文件须为原件的扫描件，并加盖公章。

2、投标文件正本中，投标人的资格、资质文件应清晰、准确、可辨认。否则，投标人自行承担由此造成的不利后果。

3、（投标文件格式是投标文件的通用格式。投标人应根据采购项目性质的不同，提交与本项目相关的格式文件或按符合本行业惯例的格式提交格式文件。与本项目无关的格式文件可以忽略。）

二、投标文件格式

1、投标书格式

投 标 书

海南中采招标代理咨询有限公司：

我们收到贵公司（招标项目名称和编号）招标文件。经仔细阅读和研究，决定参加投标。

1、按照招标文件的要求，我们提供的《报价一览表》包括了完成该项目全部内容的材料及安装、人工、机械、保险、劳保、各种税费以及技能培训全过程总费用。我们的投标总价为人民币(大写) _____ (¥ _____)。

2、如果我们的投标文件被接受，我们将严格履行招标文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量履行合同的义务。

3、我们同意按招标文件中的规定，本投标文件的有效期限为提交投标文件截止之日起 90 天内。

4、我们愿意提供招标方在招标文件中要求的所有资料。

5、我们认为你们有权决定中标者，认为你们有权接受或拒绝所有的投标者。

6、我们愿意遵守招标公告及招标文件中所列的收费标准。

7、我们承诺该项投标在开标后的全过程中保持有效，不作任何更改和变动。

8、我们愿意按招标文件的规定交纳_____元的投标保证金；

9、如果我们中标，与本项目有关的一切正式函电请与下列地址联系：

地址：

邮政编码：

联系人：

联系电话：

电子邮件：

传真：

投标人：（单位盖章）

法定代表人或受委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

2、报价表格式

2.1 报价一览表

投标单位全称（盖章）：

金额单位：元

项目编号	项目名称	服务期	其他声明
<p>投标总价：人民币大写_____（¥_____）。</p> <p>投标总价投标报价为完成本项目所有服务内容在内的一切费用的总报价。</p>			

法人代表或受委托人（签字或盖章）：

时间：

2.2 分项报价明细表

项目名称：

项目编号：

管理费构成测算			备注
序号	项目	费用	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
...			
...			
	合 计		

备注：

1、投标人必须按“分项报价明细表”的格式详细报出投标总价的各个组成部分的报价，否则作无效投标处理。

2、“分项报价明细表”各分项报价合计应当与“报价一览表”总价相等。

投标人（填写名称并盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：

三、商务响应文件

1、法定代表人授权委托书格式

附件 1.授权委托书格式

授权委托书

本授权委托书声明：我____（姓名）系____（投标单位名称）的法定代表人，现授权委托____（投标单位名称）的____（姓名）为我公司的合法代理人，以本公司的名义参加海南中采招标代理咨询有限公司组织的编号为____（招标项目编号、包号）的招标活动。受委托人在开标、评标、合同签订过程中所签署的一切文件、处理与本招标活动有关的一切事务，我均予以承认。

受委托人在授权委托书有效期内签署的所有文件不因授权委托的撤销而失效。除非有撤销授权委托的书面通知，本授权委托书自投标开始至合同履行完毕止。

受委托人无转委托权。特此委托。

本授权书于____年__月__日签字生效，特此证明。

投标单位：（名称并加盖公章）

法定代表人：（签字或盖章）

受委托人：（签字或盖章）

须附：授权委托书身份证复印件（加盖公章）

正面	背面
----	----

附件 2. 法定代表人身份证明书格式

法定代表人身份证明书

致：海南中采招标代理咨询有限公司

投标人名称：_____

单位性质：_____

地 址：_____

成 立 时 间：_____年_____月_____日

经 营 期 限：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人名称（加盖公章）_____

法定代表人（签名或盖私章）：_____

身份证号码：_____

日 期：_____年_____月_____日

须附：法定代表人身份证复印件（加盖公章）

正面	背面
----	----

2、商务条款偏离表格式

商务条款偏离一览表

投标人：（填写名称并盖章）

项目名称：

项目编号：

序号	项目	招标文件要求	投标响应	偏离程度	证明材料
1	资格证明文件				
2	保证金				
3	响应文件份数				
4	响应文件有效期				
5	其他				

我们承诺本商务条款偏离表的内容真实有效，无任何虚假之处，并且愿意承担因不满足此承诺而引起的相应的法律责任并接受相关部门的处罚。

法定代表人或受委托人：（签字或盖章）

填写说明：1) 偏离程度栏请填写投标货物与招标文件商务要求的偏差值。

2) 证明资料请填写“见本投标文件第__页，第__行”字样。

3、资格证明文件

- 1) 投标人营业执照、法人及授权委托人身份证复印件；
- 2) 社会保障金缴款凭证；
- 3) 纳税凭证
- 4) 提交投标保证金的凭证；
- 5) 企业所获荣誉证书；
- 6) 招标文件未规定的投标人认为需要提供的其它内容。

4、反商业贿赂承诺书格式

反商业贿赂承诺书

我公司郑重承诺：

在_____（项目名称）_____招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费和宴请等；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。

公司法人代表：（签字）

受委托人：（签字）

（公司公章）

年 月 日

5、无违法违纪承诺书格式

无违法违纪承诺书

海南中采招标代理咨询有限公司：

我公司郑重承诺，自_____年_____月_____日以来，在参加历次政府采购活动中均无重大违法违纪行为。

若出现上述行为，我公司愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

公司法人代表：（签字）

受委托人：（签字）

（公司公章）

年 月 日

6、信用查询记录

根据财库（2016）125 号文的规定，各投标人需通过“信用中国”网站（<http://www.creditchina.gov.cn/>）或中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询信用记录，并打印网站查询结果的截图，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的单位拒绝其参与政府采购活动（提供网站截图）

投标人：（填写名称或盖章）

法定代表人或授权代表：（签字或盖章）

投标日期： 年 月 日

7、残疾人福利性单位（如不符合可不提供）

根据财库〔2017〕141号文件：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。满足本文件的残疾人福利性单位条件要求可视为小型和微型企业，给予6%-10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目具体扣除比例为6%。享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）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）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》（见附件），并对声明的真实性负责。任何单位或者个人在政府采购活动中均不得要求残疾人福利性单位提供其他证明声明函内容的材料。

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____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。

单位名称（盖章）：

日期：

8. 中小企业声明函（如不符合可不提供）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《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）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条件所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司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：

四、技术响应文件

1、技术（服务）偏差表格式

服务偏差一览表

投标人：（填写名称并盖章）

项目名称：

项目编号：

服务名称		技术标准及要求		对招标文件 的 偏差	描述	备注
		招标文件	投标文件			
项目要求	1					见_页
	2					见_页
	3					见_页
	4					见_页
	5					见_页
	6					见_页
	7					见_页
	...					见_页

注：以上服务偏差一览表，依照但不仅限于招标文件第三部分项目要求及技术评分一览表各项内容，各投标人在投标文件中作出各种服务方案、标准及其他相关内容。

我们承诺本技术响应表的内容真实有效，无任何虚假之处，并且愿意承担因不满足此承诺而引起的相应的法律责任并接受相关部门的处罚。

法定代表人或受委托人：（签字或盖章）

填写说明：1. 响应情况栏请填写服务项目与招标文件技术要求的响应情况。

2. 证明资料请填写“见本投标文件第 页，第 行”字样。

2、项目各种服务实施方案（投标人自行编写）

按照招标文件第三部分相关内容要求，投标人必须提供但不限于提供以下内容：

- 1、说明服务的内容、形式、解决质量或管理服务的响应时间、解决问题时间、维护单位名称、地点；
- 2、质量保证措施；
- 3、安全应急保障措施；
- 4、管理、服务、技术人员情况；
- 5、服务承诺等；
- 6、招标文件未规定的其它投标人认为需要提供的内容。

法定代表人或受委托人：（签字或盖章）

投标单位：（盖章）

职务：

日期：