

海南省政府采购项目

竞争性磋商文件

项目编号：HNGP2021-12 （第 1 包）

项目名称：海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心全国招才服务热线项目

海南省政府采购中心

2021 年 4 月

目 录

第一章 磋商邀请函

第二章 供应商须知

第三章 采购需求

附：评审方法

第四章 合同草案

第五章 响应文件内容及格式

附件：1. 竞争性磋商公告

第一章 政府采购磋商邀请函

海南省政府采购中心（以下简称“采购中心”）受海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心（以下简称“采购人”）的委托，将对海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心全国招才服务热线项目进行竞争性磋商采购。欢迎合格供应商以密封响应文件的方式前来参加磋商，有关事项如下：

一、项目基本情况

1. 项目编号：HNGP2021-12
2. 项目名称：海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心全国招才服务热线项目
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 预算金额：204.35 万元
5. 最高限价（如有）：187.35 万元
6. 采购需求：详见“第三章 采购需求”
7. 合同履行期限：详见“第四章 合同草案”
8. 本项目不接受联合体。

二、供应商资格条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的条件；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

（1）在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）没有列入失信被执行人、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供应商。

（2）参加政府采购活动前三年内，无环保类行政处罚记录。

3. 本项目的特定资格要求：无

三、获取磋商文件

1. 时间：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定（北京时间）。

2. 地点及方式：<http://zw.hainan.gov.cn/zfcg/gbp/login.do?systemId=2c91e4c25474c566015474cdc19c000a>

在线下载。

四、响应文件提交

1. 截止时间：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定（北京时间）。（递交响应文件截止时间后，采购中心将拒绝接收供应商的响应文件。）

2. 地点：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定。

五、开启

1. 时间：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定。

2. 地点：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定。

(注：以上提交响应文件时间和地点、响应文件开启时间及地点以发出的采购信息为准)

六、其他补充事宜

1. 必须在海南省公共资源交易互联互通服务平台 - 市场主体管理系统 (<http://zw.hainan.gov.cn/G2>) 中注册并备案通过，然后到海南省人民政府政务服务中心二楼海南省数字证书认证中心窗口申请数字证书和电子签章，接着登陆海南省公共资源交易交易平台 (<http://zw.hainan.gov.cn/zfcg/gbp/login.do?systemId=2c91e4c25474c566015474cdc19c000a>) 下载电子版的磋商文件 (已注册备案通过并取得数字证书和电子签章的供应商不需再重新备案)。

2. 提交响应文件截止时间前，必须将电子响应文件——PDF 格式 (使用 WinRAR 加密压缩) 上传到海南省公共资源交易交易平台 (<http://zw.hainan.gov.cn/zfcg/gbp/login.do?systemId=2c91e4c25474c566015474cdc19c000a>)；否则视为**响应无效**。

3. 供应商须在获取磋商文件的时间内登录海南省公共资源交易交易平台 (<http://zw.hainan.gov.cn/zfcg/gbp/login.do?systemId=2c91e4c25474c566015474cdc19c000a>)，点击“确认投标”才能参与本项目的采购活动，否则**响应无效**。

4. 本项目为非电子标。非电子标 (采购文件后缀名不是.GPZ)：必须使用电子签章工具 (在<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/ggzy/xgrjxz/index.jhtml>下载签章工具) 对PDF格式的电子响应文件进行盖章 (使用WinRAR对PDF格式的标书加密压缩)。

5. 提交纸质版响应文件时应携带加密锁 (CA数字认证锁) 和光盘、U盘拷贝的电子版响应文件。

6. 办理数字证书和电子签章详见海南省公共资源交易网《办事指南》中的《关于规范电子招投标企业信息注册登记须知》。

七、采购人、集中采购机构的名称、地址和联系方式

1. 采购人信息

名 称：海南省人民政府综合服务热线12345管理中心

地 址：海南省海口市美兰区蓝天路海南工商大厦

联系电话：0898-66510393

2. 集中采购机构信息

名 称：海南省政府采购中心

地 址：海口市国兴大道9号会展楼2楼

联系人：陈女士

联系电话：0898-66529850

传真：0898-66529852

八、采购信息及采购结果请查询：

海南省政府采购网（网站）：<http://www.ccgp-hainan.gov.cn/>

海南省人民政府（网站）：<http://www.hainan.gov.cn>

海南省公共资源交易平台：<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>

海南省政府采购中心

2021年5月

第二章 供应商须知

一、总则

1.1 术语说明

1.1.1 “集中采购机构”指本次采购活动的执行机构(简称采购中心)。

1.1.2 “采购单位”指采购文件中所述所有货物及相关服务的甲方。

1.1.3 “货物”是指供应商制造或组织符合采购文件要求的货物等。采购文件中没有提及采购货物来源地的,根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物,另有规定的除外。供应商所响应的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物,并能够按照货物合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等。

1.1.4 “服务”是指除货物以外的其他政府采购对象,其中包括:供应商须承担的运输、安装、技术支持、培训以及其它类似附加服务的义务。供应商除按照采购文件的要求提供货物及服务外,还应提供下列服务:货物的现场安装、启动和试运行;提供货物组装和维修所需的工具;在质量保证期内对所交付货物提供运行监督、维修、保养等;并就货物的安装、启动、运行、维护等对采购单位人员进行必要的培训。以上服务的费用应包含在报价中,不单独进行支付。

1.1.5 “供应商”指按磋商文件规定取得磋商文件并参加交易活动磋商的供应商。

1.1.6 “成交人”是指经磋商小组评审,授予合同的供应商。

1.1.7 采购文件中涉及的时间均为北京时间。

1.1.8 标注“★”的要求和条件为不允许偏离的实质性条款。

1.2 适用范围

本磋商文件仅适用于采购中心组织的本次磋商活动。

1.3 合格的供应商

1.3.1 供应商资格条件

1.3.1.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件:

(1) 具有独立承担民事责任的能力。

供应商是企业(包括合伙企业)的,提供在工商部门注册的有效的“企业法人营业执照”或“营业执照”;供应商是事业单位的,提供有效的“事业单位法人证书”;供应商

是非企业专业服务机构的，如律师事务所，提供执业许可证等证明文件；供应商是个体工商户的，提供有效的“个体工商户营业执照”；供应商是自然人的，提供有效的自然人身份证明。要求提供的资料须是复印件加盖公章。

如供应商是银行、保险、石油石化、电力、电信行业的，分支机构可参与本项目的政府采购活动。采购文件中涉及要求提供“法定代表人”相关证明材料的，提供分支机构“负责人”的相关证明材料。

只有中国公民才能以自然人的身份参加本项目的政府采购活动。

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

提供 2020 年 1 月 1 日至今任意一个月的企业财务报表，包括资产负债表、损益表、现金流量表。提供的资料须加盖公章。

(3) 具有履行政府采购合同所必需的产品和专业技术能力。

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

提供缴纳 2020 年 1 月 1 日至今任意一个月的税收、社保记录凭证。供应商是零报税的，应提供由税务部门盖章的纳税申报表。提供的资料须加盖公章。

依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

(5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

提供无重大违法记录声明函，加盖公章。

(6) 法律、行政法规规定的其他条件。

1.3.1.2 满足第一章磋商邀请函“二、供应商资格条件”中除 1.3.1.1 条款外的其他资格条件。

(1) 供应商无不良信用记录。

供应商在“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，在中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。(由采购人登录网站查询)

(2) 参加政府采购活动前三年内，无环保类行政处罚记录。

提供无环保类行政处罚记录声明函，加盖公章。

(3) 其他资格条件。

1.3.2 未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

1.4 磋商费用

1.4.1 本项目向成交供应商收取服务费。收取标准参照《海南省物价局关于降低部分招标代理服务收费标准的通知》（琼价费管[2011]225号）文件采用差额定率累进法收取。

缴纳方式：以公对公转账方式将服务费缴入指定账户（账户再另行通知）。

1.4.2 成交供应商须按磋商文件的规定缴纳成交服务费，否则，采购中心将不向其发出成交通知书。

1.4.3 不论磋商结果如何，供应商应自行承担其准备和参加本次采购活动所涉及的一切费用。

1.5 现场考察、答疑会

1.5.1 现场考察（如有），采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在供应商进行现场考察。（组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定。）

1.5.2 答疑会（如有），采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在供应商召开答疑会。（组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照竞争性磋商公告或更正公告的相关约定。）

1.5.3 潜在供应商现场考察和参加答疑会所发生的费用自理。

1.5.4 除采购单位的原因外，供应商自行负责在现场考察中所发生的意外伤害和财产损失。

1.5.5 采购单位在现场考察和答疑会中所提供的信息，供潜在供应商在编制响应文件时参考。采购单位不对潜在供应商现场考察做出的判断和决策负责。

1.6 遵循标准

1.6.1 除专用术语外，与招标投标有关的文字语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。如供应商提交的支持文件或印刷文献是其他语言，应附有相应的中文翻译本。

1.6.2 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

二、磋商文件

2.1 磋商文件的组成

2.1.1 磋商文件由五部分组成，包括：

第一章 磋商邀请函

第二章 供应商须知

第三章 采购需求

附：评审方法

第四章 合同草案

第五章 响应文件内容及格式

2.1.2 供应商被视为充分熟悉本采购项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本磋商文件不再对上述情况进行描述。

2.1.3 供应商必须详阅磋商文件的所有条款、文件及表格格式。供应商若未按磋商文件的要求和规范编制、提交响应文件，将有可能导致响应文件被拒绝接受，所造成的负面后果由供应商负责。

2.2 磋商文件的澄清和修改

2.2.1 供应商应仔细阅读和检查磋商文件的全部内容。如发现缺项或磋商文件构成要件不全，应及时向采购中心提出，以便获得文件补全。

2.2.2 磋商文件发出后，采购中心和采购单位可以对磋商文件进行澄清和修改。澄清和修改的内容采购中心将以法定网站上公告的方式通知。（网址详见磋商邀请函）

2.2.3 当磋商文件、更正公告等内容相互矛盾时，以最后发出的为准。

2.2.4 磋商文件的澄清和更正内容是磋商文件的组成部分，对供应商具有约束力，供应商应及时关注并按澄清和更正文件的要求编制响应文件。

2.2.5 为了给供应商合理的时间修改和调整，采购中心可以延长递交响应文件的截止日期，具体时间将在更正公告中写明。

三、响应文件

3.1 响应文件的组成

3.1.1 供应商应按不同包段分别编制响应文件。

3.1.2 响应文件应按“第五章、响应文件内容及格式”要求编制，如有必要可增加附页，并作为响应文件的组成部分。

3.2 报价

3.2.1 报价均须以人民币为计算单位。只能有一个报价，不接受有选择的报价。

3.3 磋商保证金

3.3.1 磋商保证金是参加本项目磋商的必要条件，**保证金金额：20000元**；保证金到账

截止时间即提交响应文件截止时间（具体时间详见“第一章 政府采购磋商邀请函”）。

3.3.2 磋商保证金缴纳方式：网上支付或线下银行转账支付、银行保函支付；支付地址为：<http://zw.hainan.gov.cn/zfcg/gbp/login.do?systemId=2c91e4c25474c566015474cdc19c000a>。

3.3.3 供应商必须在提交响应文件截止时间前将磋商保证金按海南省公共资源交易交易平台系统提示提交到指定账户并注明汇款单位，供应商在递交响应文件截止时间前磋商保证金未到达海南省公共资源交易交易平台系统指定账户或系统显示“未缴纳”的，视为响应无效。

3.3.4 网上支付或线下银行转账支付的，供应商支付后须登录海南省公共资源交易交易平台系统查询是否缴纳成功，系统显示“缴纳成功”则缴纳成功，如显示“未缴纳”请立即与系统工作人员联系。

3.3.5 若供应商不按规定提交磋商保证金，其响应文件将被拒绝接收。

3.4 磋商保证金的退还

3.4.1 成交供应商的磋商保证金在其与采购人签订了采购合同之日起5个工作日内无息退还。

3.4.2 未成交的供应商的磋商保证金将在采购中心发出成交通知书之日起5个工作日内无息退还。

3.4.3 发生下列情况之一，磋商保证金将不予退还：

- (1) 供应商在规定的磋商有效期内撤销或修改其响应文件的；
- (2) 成交后无正当理由，在规定期限内不能或拒绝按规定签订政府采购合同的；
- (3) 供应商提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (4) 与采购人、其它供应商或者采购中心恶意串通的；
- (5) 向采购人、采购机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益的；
- (6) 将成交项目转让给他人，或者在响应文件中未说明，且未经采购代理机构和采购单位同意，将成交项目分包给他人的。

3.5 磋商有效期

3.5.1 磋商有效期为从递交响应文件的截止之日起60个日历日，有效期短于此规定的响应文件将被视为无效。

3.5.2 在特殊情况下，采购中心可于磋商有效期满之前，征得供应商同意延长磋商有效期，要求与答复均应以书面形式进行。供应商可以拒绝接受这一要求而放弃报价，磋商保证金将尽快无息退还。同意这一要求的供应商，无需也不允许修改其响应文件，但须相应延长

磋商有效期。受磋商有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

3.6 响应文件的编制、数量及签署

3.6.1 响应文件的编制

3.6.1.1 响应文件应按本文件中“响应文件内容及格式”部分的要求组织编写，如有必要可增加附页，并作为响应文件的组成部分。

3.6.1.2 电子响应文件：不区分正副本，必须与正本一致的电子文件——PDF 格式(使用 WinRAR 加密压缩)，并上传至海南省公共资源交易交易平台系统

(<http://zw.hainan.gov.cn/zfcg/gbp/login.do?systemId=2c91e4c25474c566015474cdc19c000a>)，电子介质的响应文件与纸质响应文件具有同等的法律效力，如有差异，以纸质响应文件为准。

3.6.1.3 供应商应在响应文件中提供证明其真实、合法身份和连续经营的相关证明文件。

3.6.1.4 供应商应在响应文件中提供有资格参加本次采购活动的相关证明文件。

3.6.1.5 供应商应在响应文件中提供证明其所投货物、服务的合格性和符合磋商文件规定的相关证明文件。

3.6.1.6 供应商在响应文件中提供的各种证明文件必须真实可靠而且合法有效，并需加盖单位公章。

3.6.1.7 供应商应在响应文件中完整表达履行本采购项目的相关技术方案、方法和措施，及证明其成交后具有良好履约能力的说明材料

3.6.1.8 其他供应商需要补充的材料。

3.6.2 响应文件的数量及签署

3.6.2.1 纸质响应文件：正本壹份，副本壹份。

3.6.2.2 正本和副本均采用纸质版本，按磋商文件第五章“响应文件内容及格式”的顺序固定装订成册。

3.6.2.3 响应文件须按磋商文件的要求执行，每份响应文件均须在封面上清楚标明“正本”或“副本”字样，“正本”和“副本”具有同等的法律效力；“正本”和“副本”之间如有差异，以正本为准

3.6.2.4 响应文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。响应文件的正本须经法人代表或授权代表签署和使用单位公章加盖骑缝章。

3.6.3 本磋商文件第五章“响应文件内容及格式”中涉及法定代表人或授权代表签名的资料，响应文件中必须签名。响应文件中的任何行间重要插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字方才有效。

3.6.4 磋商文件中《报价表》、《明细报价表》、《初步审查响应表》、《技术、商务响应表》、《技术、商务评分响应表》、《售后服务承诺书》等要求盖章的文件需单位加盖公章。

3.6.5 响应文件中的《法定代表人资格证明书》和《法定代表人授权委托书》除了需加盖单位公章外，还需加盖法定代表人名章或者法定代表人手写签名。

四、响应文件的密封及递交

4.1 响应文件的密封及标记

4.1.1 纸质响应文件的递交，供应商须按以下方式密封、标记：

4.1.2 供应商应将响应文件装订成册，正本、副本均密封。封口处应加盖骑缝章。

4.1.3 响应文件正本、副本密封袋上均须按本磋商文件第五章“响应文件内容及格式”中格式1“响应文件外封面、封口格式”的要求进行标注和密封。

4.1.4 响应文件正本、副本未密封的，采购中心将拒绝接收其响应文件。密封袋未按第4.1.3条规定标注的，采购中心不对响应文件被错放或先期启封负责。

4.2 响应文件的递交

4.2.1 递交方式及地址：详见“第一章 政府采购磋商邀请函”。

4.2.2 递交要求：递交响应文件截止时间前，供应商须在网上上传电子响应文件（电子响应文件需上传PDF加密压缩的rar格式），并现场递交纸质响应文件。未递交纸质响应文件或未上传电子响应文件的，视为其**响应无效**。

4.2.3 逾期送达的，或者未送达指定地点，以及未按指定方式上传或送达的响应文件，采购中心不予受理。

4.2.4 采购中心可根据需要调整文件递交时间，文件递交时间改变将会通过网络方式进行公告或书面通知已报名的供应商。

4.2.5 响应文件将不予退还。

4.3 修改与重投

4.3.1 供应商在递交响应文件截止时间前可修改或撤回其递交的响应文件。修改的响应内容应按规定密封、签署及标记“修改”字样，并按规定要求递交；撤回文件时应向采购中心提出撤回申请，经同意后将供应商所提交的响应文件原封退回。

4.3.2 供应商不得在递交响应文件截止时间以后修改响应文件。

五、磋商

5.1 磋商时间和地点

5.1.1 供应商须在递交响应文件截止时间前将响应文件送达采购中心规定的地点。

5.1.2 若采购中心推迟了磋商时间（即递交响应文件截止时间），应以公告的形式通知所有供应商。在这种情况下，供应商的权利和义务均应以新的截止时间为准。

5.1.3 在递交响应文件截止时间后递交的响应文件，采购中心将拒绝接收。

5.1.4 采购中心将按照竞争性磋商公告或更正公告约定的磋商形式、磋商时间组织磋商。采购中心或采购人有权邀请政府采购监管部门、纪检、监察、审计等有关单位代表出席磋商会。

5.1.5 采购中心采用现场磋商，供应商应派其法定代表人或其授权代表准时参加磋商会，并代表供应商进行签到等工作，否则将导致**响应无效**。

5.1.6 出席磋商现场的人员必须携带身份证。

（注：以上 5.1.4、5.1.5 项如更正公告有新的约定，则按最后更正公告的约定进行。）

5.2 磋商程序

到递交响应文件截止时间，递交响应文件的供应商不足三家的，按废标处理；达到三家的按以下程序进行。

- (1) 按竞争性磋商公告或更正公告规定的时间进行签到。
- (2) 宣布磋商纪律及监督代表等参加人员。
- (3) 公布磋商供应商名称、检查响应文件的密封性。
- (4) 采购人和采购代理机构对供应商的信用记录进行查询（详见 5.4 项规定）。
- (5) 磋商小组对供应商递交的响应文件进行初审。
- (6) 磋商小组与初审合格的供应商进行一对一磋商。
- (7) 供应商根据每轮磋商要求，修改并递交其响应文件以响应磋商。

(8) 磋商小组按照磋商文件中规定的评审要求对供应商进行评审。

(9) 磋商小组推荐成交顺序，提交评审报告，评审结束。

5.3 出现下列情形之一的，将导致供应商本次磋商无效。

(1) 响应文件未按规定要求进行提交的；

(2) 相关人员未按时进行磋商签到的；

(3) 供应商未按要求提供“供应商资格条件”中的有效证明资料的；

(4) 未按磋商文件要求提交保证金的；

(5) 磋商有效期不足的；

(6) 响应文件未按磋商文件规定要求及给定的格式填写、签署及盖章的；

(7) 报价超过磋商文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(8) 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且供应商不能按磋商小组的要求证明其报价合理性的。；

(9) 不按要求填写报价表、技术、商务响应表等；

(10) 不满足磋商文件中规定的其他实质性要求和条件的

(11) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(12) 属于磋商文件中规定的串通行为的情形的；

(13) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

5.4 信用记录查询

5.4.1 采购人查询供应商的信用记录。供应商存在不良信用记录的，将被认定为**响应无效**。

5.4.2 不良信用记录指：供应商在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，或在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

以联合体形式参加磋商的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，将被认定为响应无效。

5.4.3 查询及记录方式：采购人经办人将查询网页打印、签字并存档备查。

5.4.4 查询时间：递交响应文件截止时间后至评审结束前。

供应商不良信用记录以采购人查询结果为准。

在本磋商文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据。供应商自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。

六、评审

6.1 磋商小组

磋商小组由采购人的代表和有关专家共三人以上的单数组成。磋商小组负责具体评审事务，根据有关法律法规和磋商文件规定独立履行磋商小组职责。

6.2 原则和方法

6.2.1 评审活动应遵循客观、公正、审慎的原则。

6.2.2 评审方法：综合评分法。

6.2.3 评审过程分为文件初审、澄清说明补正（如需）、磋商、综合评审、推荐成交候选供应商。

6.2.4 评审过程中的一些约定事项：

- (1) 计算百分数时，保留百分数小数点后两位有效数字。
- (2) 计算最终得分时，保留小数点后一位有效数字。
- (3) 所有专家评分的算术平均值加上价格得分为供应商的最终得分。
- (4) 评审中如有未考虑到的问题，由评标委员会集体研究处理。

6.3 初步评审

6.3.1 磋商小组将根据磋商文件中要求的“供应商资格条件”以及符合性审查条款规定的评审标准对供应商递交的响应文件依次进行资格评审和符合性评审。资格审查和符合性审查的内容只要有一条不满足，**则响应文件无效**。

6.3.2 供应商需在《初步审查响应表》中指出评审点的评判依据，即响应文件中哪些起止页码范围响应了对应的评审点。由于供应商未响应此表，或未正确地响应评审点的起止页码，导致磋商小组无法加以正确审查的，供应商需独自承担可能产生的各种不利结果。

6.3.3 磋商小组将只根据响应文件本身的内容做出独立判断，而不需寻求其他外部证据。

6.3.4 提供相同品牌产品的不同供应商参加同一合同项下磋商的，按一家供应商计算。

非单一产品采购项目，多家供应商提供的核心产品品牌相同的，按一家供应商计算。核心产品详见“采购需求”。

6.3.5 在评审过程中，磋商小组发现供应商有下列表现形式之一的，可以认定属于串通行为，其响应无效，具体表现形式如下：

- (1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；
- (3) 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的保证金从同一单位或者个人的账户转出；
- (7) 不同供应商的标书硬件特征码一致。

6.4 澄清、说明、补正

6.4.1 磋商小组对于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或数据，应当以书面形式要求供应商在规定的时限内做出必要的澄清、说明或者补正。

6.4.2 报价有计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

- (1) 报价表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价表为准；
- (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，以报价表的总价为准，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。修正后的报价采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应无效。

6.4.3 供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或者授权的代表签字。

6.4.4 澄清、说明或补正的内容不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

6.4.5 未按 6.4.4 条要求或未在规定时间内进行澄清、说明、补正的，其响应文件按无效处理。

6.5 磋商

6.5.1 磋商小组集中与单一供应商分别进行磋商。在磋商过程中磋商的任何一方不得向他人透露与磋商有关的技术资料、价格或其他信息。

6.5.2 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，磋商小组须以书面形式通知所有参加磋商的供应商。供应商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。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

6.5.3 最后报价

6.5.3.1 磋商文件详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家，但政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）的除外。政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续继续进行。

6.5.3.2 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

6.5.3.3 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。

以上6.5.3.1条、6.5.3.2条、6.5.3.3条，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

6.6 综合评审

6.6.1 磋商小组将依据磋商文件规定的评分标准，对供应商所提交的响应文件进行综合评审并打分。

6.6.2 供应商需在《技术、商务评分响应表》中指出评分点的评判依据，即响应文件中哪些起止页码范围响应了对应的评分点。由于供应商未响应此表，或未正确地响应评分点的起止页码，导致磋商小组无法加以正确评判的，供应商需独自承担可能产生的各种不利结果。

6.6.3 磋商小组将只根据响应文件本身的内容做出独立判断，而不寻求其他外部证据。

6.6.4 对小型或微型企业的扶持（监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业）：

本项目对小微企业的报价给予 6%的扣除（包括成员全部为小微企业的联合体），用扣除后的价格参加评审。

若接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包参与采购项目的，且联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 2%的价格扣除，用扣除后的价格参加评审。

（注：1、中小企业应当按要求在响应文件中提供《中小企业声明函》。供应商提供的货物、工程或者服务享受中小企业扶持政策的具体要求详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）。2、监狱企业应当在响应文件中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。3、残疾人福利性单位应当在响应文件中提供《残疾人福利性单位声明函》。）

6.6.5 本项目对核心产品是节能或环保产品的报价分别给予 2%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

节能、环保产品须在响应文件中提供国家节能产品认证证书复印件、中国环境标志产品认证证书复印件。

6.6.6 综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{磋商报价得分} = (\text{磋商基准价} / \text{最后磋商报价}) \times \text{价格权值} \times 100$$

价格评审：

6.6.6 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在磋商现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，将作为无效响应处理。

6.6.7 磋商报价有计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

6.6.7.1 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

6.6.7.2 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；

6.6.7.3 单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

6.6.7.4 对磋商货物的关键、主要设备，供应商报价漏项的，作非实质性响应性处理；

6.6.8 评审因素权重分配

评审因素	技术、商务等评分	价格评分
权重	85%	15%

6.6.9 磋商小组对响应文件的各项评审因素进行评价、打分，经汇总各评审因素得分（价格评分除外）后取平均值，再与价格评分相加即得综合得分。综合得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列。综合得分且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

6.7 推荐成交候选供应商

磋商小组依据评审情况及磋商结果，按照评审得分由高到低顺序向采购单位推荐三名以上成交候选供应商及成交顺序，符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款情形或《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》规定的情形的，可以推荐2家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分相同且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序推荐，并形成书面的评审报告。

6.8 成交供应商的确定

6.8.1 采购单位按照评审报告中推荐的成交候选供应商的顺序依法确定成交供应商。

6.8.2 采购中心依据采购单位的确认结果，将在规定的信息发布媒体上发布成交公告（网址详见“磋商邀请函”）。

6.8.3 对成交结果提出质疑的，若所公告的成交供应商确实存在问题的，采购单位将按照成交候选供应商的推荐排序重新公告成交结果，或按相关规定依法重新组织采购，确保公正性。

6.8.4 如确定的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，采购单位可以按照成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商（以此类推），也可以重新开展政府采购活动。

七、合同授予

7.1 成交通知

7.1.1 根据采购人确定的成交结果，采购中心将向成交供应商发出成交通知书。

7.1.2 成交通知书对采购单位和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出后，采购单位改变成交结果，或者成交供应商放弃成交的，应当承担相应的法律责任。

7.1.3 成交通知书是政府采购合同的组成部分。

7.2 履约保证

不收取

7.3 签订合同

7.3.1 合同签订周期：成交通知书发出后 30 个日历日内。

7.3.2 采购单位应当自成交通知书发出后规定的时间内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订政府采购合同。所签政府采购合同不得对磋商文件和成交供应商的响应文件作实质性修改。

7.3.3 成交供应商应按成交通知书规定的时间、地点与采购单位签订成交合同，否则磋商保证金将不予退还，给采购人和采购中心造成损失的，供应商还应承担赔偿责任。

7.3.4 采购单位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。

7.3.5 磋商文件、成交供应商的响应文件及评审过程中有关澄清文件均应作为合同附件。

八、监督

8.1 适用法规

8.1.1 政府采购项目的采购活动受《中华人民共和国政府采购法》和相关法规的约束，以确保政府采购活动的公开、公平和公正。

8.2 信息发布

8.2.1 政府采购活动过程中需对外发布的信息均统一发布在指定的信息发布媒体上，供应商可从本磋商文件“第一章 磋商邀请函”中指定的信息发布媒体获取信息。

8.3 纪律要求

8.3.1 采购单位不得泄漏政府采购活动中应当保密的情况和资料，不得与供应商串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

8.3.2 供应商不得相互串通报价或者与采购单位串通报价，不得向采购单位或者磋商小组成员行贿谋取成交，不得以他人名义报价或者以其他方式弄虚作假骗取成交；供应商不得以任何方式干扰、影响评审工作。以上行为一经发现，已经成交的，取消成交资格，未成交的，取消参评资格，并记入不良行为记录。

8.3.3 磋商小组成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及评审有关的其他情况；在评审活动中，磋商小组成员不得擅离职守，影响评审程序正常进行；不得使用未规定的评审因素和标准进行评审；不得发表有失公正和不负责的言论，不得相互串通和压制他人意见，不得将个人倾向性意见诱导、暗示或强加于他人认同。

8.3.4 与评审活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中，与评审活动有关的工作人员不得擅离职守，不得利用职务之便，干扰评审活动，影响评审程序正常进行。

8.4 质疑处理

8.4.1 供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购中心提出质疑。其中对采购文件中“供应商资格条件”及“采购需求”部分有质疑的，供应商应直接向采购人提出。

其中对磋商文件提出质疑的，“应知其权益受到损害之日”为供应商确认投标之日。

8.4.2 供应商在法定质疑期内必须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，采购人、采购中心不受理供应商针对同一采购程序环节的再次质疑。

8.4.3 质疑函的递交

递交方式及所需证件：质疑人根据“质疑函范本”的要求递交纸质质疑函（质疑函范本请登录海南省政府采购网下载，下载网址：

<http://www.ccgp-hainan.gov.cn/wjxz/929.jhtml>），并附“投标时间”凭证（须登录海南省公共资源交易交易平台

“<http://zw.hainan.gov.cn/zfcg/gbp/login.do?systemId=2c91e4c25474c566015474cdc19c000a>”，点击“我的投标项目”菜单进入本项目方可查看并截图打印“投标时间”的完整系统页面)加盖公章。

递交地点：

(1) 采购中心：海南省公共资源交易服务中心 206 室。

(2) 采购人：见“第一章 磋商邀请函”中“采购人地址”。

8.4.4 采购中心应当在收到供应商的书面质疑后 7 个工作日内，依照政府采购法第五十一条、第五十三条的规定就采购单位委托授权范围内的事项，以书面形式向质疑供应商和其他有关供应商做出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

8.5 投诉

8.5.1 质疑供应商对采购人、采购中心的答复不满意或者采购人、采购中心未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向政府采购监督管理部门投诉。

九、其它

9.1 不良行为

9.1.1 供应商存在的以下情况，将被认定为不良行为：

- (1) 供应商在政府采购活动中存在违反规定提供虚假、无效证件等行为的；
- (2) 供应商有低于企业成本价，明显有恶意过高或过低报价行为的；
- (3) 供应商在参加政府采购活动时，有围标、串标、陪标等行为的；
- (4) 供应商不遵守磋商会场纪律，扰乱政府采购秩序的；
- (5) 有其他违反行业市场及政府采购管理有关规定行为的。
- (6) 有行政监督管理部门认定的其他不良行为的；

9.2 磋商控制价

磋商文件中规定的最高限价为磋商控制价；如未规定最高限价的，则项目预算金额为磋商控制价。

9.3 知识产权

构成本磋商文件各个组成部分的文件，未经采购单位书面同意，供应商不得擅自复印和用于非本采购项目所需的其他目的。采购单位全部或者部分使用未成交供应商响应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。

9.4 解释权

构成本磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准；除磋商文件中有特别规定外，仅适用于磋商阶段的规定，按竞争性磋商公告、供应商须知、评审方法、响应文件格式的先后顺序解释；同一文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一文件不同版本

之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购中心和采购单位负责解释。

第三章 采购需求

一、项目概况

为全面贯彻习近平总书记“4.13”重要讲话和关于海南自由贸易港建设重要指示精神，深入贯彻落实中央12号文件和《海南自由贸易港建设总体方案》精神，进一步提升我省高层次人才服务保障水平，围绕加快海南自贸港建设，面向各类人才提供全方位的精准服务，根据《海南自由贸易港人才服务“单一窗口”建设方案》相关要求，在省12345管理中心设立人才服务热线4009-513-513，营造更加开放便利的人才服务环境。

二、建设内容

设立 4009-513-513 海南自由贸易港人才服务专线，与海南 12345 热线双号并行，提供 7*24 小时服务，为各类人才提供专项政策解答、投诉、建议、诉求处理等服务。

本项目服务期为 1 年，从 2021 年 6 月 1 日至 2022 年 5 月 31 日。

三、坐席场地建设

1、坐席建设

按照采购人对坐席建设要求，由服务商提供坐席租赁服务，配置坐席设施。

服务商应按要求提供坐席服务，提供一个良好的工作环境，以利于良好组织氛围的形成、运行效率的提升，坐席配置需符合国家标准，工信部标准、规范和要求，符合有关国际标准（ISO、ITU-T、IETF 等）。呼叫中心按行业标准，每个坐席平均占地 3.5 平方米（含全部主次通道），坐席隔断保持在 1.3 米高，同时租用的坐席应配套相应坐席卡座、桌椅、电脑、话务耳机等工作必备设施。每个坐席按一台主机、双屏显示器进行设置坐席计算机，同时配置的话务员专用耳麦台、打印复印扫描传真一体机、多功能复印一体机、碎纸机等设备能满足热线运营日常需要，以上设备由服务商负责日常维护。

2、场地建设

（1）场地规划

由服务商提供场地服务，并按照规定设置配套设施。同时，应满足未来业务拓展需求。现场场地分为话务坐席区和后台办公区。至少需配置 4 个呼叫服务坐席、1 个管理坐席，面积不少于 17.5 平方米。同时提供符合日常运维要求的培训室、多功能会议室、活动室、休息室、资料室等。

（2）场地要求

服务商应当按照以下要求提供场地和配套要求：

a、工作场所和配套功能齐全、方便。

场所要求层高 3 米以上、通风良好、采光良好，配置空调，配置 24 小时不间断电源，具备各类互联网光纤、电路专线、私有网络等资源接入能力。场地要求交通方便，市内至少有 3 路公交车直达，充裕的停车位，服务商在合同签约后十五天内必须提供可使用的成熟场地和配套设施，含不间断电源、空调、双路网络、话务语音排队机搭建、无装修污染坐席等。

b、室温、灯光、降噪要求。

呼叫中心室内温度应 24 小时保持在 21-25℃，相对湿度保持在 45%-65%，工作现场灯光采用非直射光源，要求光线柔和，亮度为 500 流明左右。如有需要，应采取必要措施，如地板、天花板、墙面、隔断使用降噪材料，以保障工作区域噪音控制在 50 分贝以下。

c、安全消防管理要求。

为防止出现蚊虫鼠蚁啃食设备线路导致线路短路等安全隐患，任何人不得携带食品以及饮料到工作场所，同时，严禁在呼叫中心工作场地吸烟、将易燃易爆物带入工作场地。呼叫中心按消防规定设置消防通道、消防器材，须有专人专管，并负责培训其他员工的消防安全知识。为落实安全责任制，保障现场用水、用电、消防安全，实行现场安全巡检轮值制度，对中心电源、电线、插座、插头、通风、门窗安全及其防盗耐久度等情况进行定时和不定时检查，发现安全隐患及时汇报，及时排除，并做好巡检记录。

(3) 卫生管理要求

办公室内必须保持地面无积灰、污垢、污水、污物、痰迹、烟头、纸屑及其它废弃物；室内桌椅摆放端正，各类座套干净整洁；办公设备布置安放合理、整体协调美观；门窗（玻璃、窗台、窗棂）无污迹、浮尘；照明灯无浮尘、污迹、蛛网；打印机、传真机等办公设备无灰尘、无杂物；工作区域不得存放与工作无关的物品。

(4) 按照采购人要求布置场地。

场地应按照采购人要求布置，话务现场背景墙、墙体标语、卡位玻璃铭牌、规章制度宣传栏、员工风采展现、平台信息公告等宣传栏，根据实际场地条件，适当设置大小，并及时更新栏目内容。

四、人员团队建设

根据呼叫中心行业运行标准，7*24 小时服务项目，1 个呼叫服务坐席的人员基本配比为 1: 3.5，需配置 14 名服务人员，另配置 1 名管理人员和能满足热线运营日常需要的专业技术人员(可兼职)。

1、人员具备以下基本条件：

- a. 遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法违纪行为；
- b. 普通话发音标准，语调自然，表达流畅；
- c. 本科及以上学历；
- d. 具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、学习能力和心理承受能力；
- e. 身体健康。

(1) 普通话务人员必须具备以下专业条件：

- a. 能力、经验较为突出者可将学历适当放宽至大专文凭，计算机、工商管理、经济、金融、社会管理、法律等相关专业者优先，年龄 35 周岁以下（含）；
- b. 优先考虑具有政府部门“123”开头的热线或市县政府 12345 热线工作经验者；
- c. 招聘人员中，熟练使用海南方言话务员占比为 40%，其中黎语 5%，苗语 3%，临高话 2%，儋州地区方言 2%；
- d. 能熟练运用电脑办公软件及汉字录入速度不低于 40 字/分钟；
- e. 需通过经采购方组织的面试，合格后方能上岗。

(2) 英语话务人员必须具备以下专业条件：

- a. 英语相关专业，年龄 45 周岁以下（含），具有专业语言等级证书优先；
- b. 具备六级及以上级别相关专业证书，能顺利和外国人进行日常沟通交流。外语口语流利，有外语口语服务经验者可适当放宽条件；
- c. 为能快速响应临时排班或者紧急情况下调班，海口户籍优先；
- d. 能熟练运用电脑办公软件及汉字录入速度不低于 40 字/分钟。

(3) 管理人员必须具备以下专业条件：

- a. 能力、经验较为突出者可将学历适当放宽至大专文凭，具有专业语言等级证书优先；
- b. 具有 2 年以上的话务工作经验或 1 年以上的呼叫中心服务管理经验；
- c. 具有较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；具有较强的责任心和抗压能力。

2、培训管理

话务人员上岗前由 12345 管理中心会同服务商组织实施业务培训，省委人才发展局予以协助配合，经测试合格后方能正式上岗。

话务人员必须经过严格的服务规范、业务知识、岗前技能、职业道德等培训，并且通过考核方可上（在）岗工作。针对不同岗位的人员，培训课程设置应有所侧重，在培训前制定详细的培训方案，认真实施规范各个培训环节，应包括培训目的、培训内容、培训方式、培

训时间及培训评估和反馈等。培训的实施主要包括岗前培训、在岗培训、待岗培训等。

(1) 岗前培训

通过岗前培训，使即将上岗的话务人员对热线服务中的服务意识、基本应对、沟通技巧、业务技能、操作水平有较高的提升，便于在沟通过程中快速定位问题，提出解决问题思路。岗前培训的课程应包含 12345 文化概况、热线服务礼仪规范、沟通技巧提升、投诉处理技巧、部门职能介绍、部门主要业务介绍、操作系统演示、办理规程培训、案例学习、业务考核等课程。

(2) 在岗、待岗培训

在服务过程中，定期或不定期对在岗的工作人员进行业务培训和技能强化，针对性地提高话务员的服务水平。培训的内容应该包括原来业务知识的巩固、知识的更新、绩效考核发现的问题、服务技巧的进一步提升、操作系统的操作强化、满意度提高、诉求归纳能力提高、文字处理能力、压力管理等方面课程。

对于在岗培训尚未通过考核的，应安排其待岗培训，在待岗培训期间如还无法通过考核，则要求其下岗培训，直到通过考核方可重新回到工作岗位。

(3) 转岗/晋升培训

根据实际工作需求，针对有一定工作能力和管理潜能的话务员，在业余时间组织开展投诉举报业务管理、呼叫中心现场管理、呼叫中心质量管理、呼叫坐席人员管理、现场业务指导、坐席人员监控等课程，使管理人员或转岗、晋升人员具备现场管理和日常业务运作管理能力。

(4) 质量提升培训

围绕服务质量提升，服务商应在平时的工作中做到：

- a. 通过录音监听、整理、分析话务员数据，出具质检报告，收集出共性问题、典型问题、热门问题等；
- b. 培训师以问题为导向，专题制作培训课件，在业务流程上、系统操作上进行优化；
- c. 持续抽查，对比前后效果，优化培训方案。

(5) 人员管理

a. 服务商须制定完善的坐席管理制度、高峰期预警策略和应急预案，分组管理坐席，科学预测每一时段业务量，结合服务水平和现场管理的情况，提前合理安排，实现人员与业务量最佳匹配；

b. 服务商需按本项目要求，针对本项目人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等

情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

(6) 薪资待遇

为保障 4009-513-513 服务热线话务人员素质和薪资待遇，人员薪资费用包含人员工资费和服装费两部分，薪资费用不得低于 160 万元。

服务商负责聘用工作人员的劳动合同签订，提供有竞争力的薪资待遇，按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，发放节假日福利、年终奖金以及加班费用，提供带薪假期、年度体检、生日、节日慰问等员工激励，带薪休假期间，薪资待遇按照《中华人民共和国劳动法》及相关规定执行。

服务商须制定《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，并经采购人确认后方可执行，中标后须向采购人提供服务人员每月薪酬、福利、保险等费用清单。

(7) 置装要求

服务商须提供专用定制服装，选择服装的款式或样式、材料、采购均须征求采购人意见。定制服装包括冬装 1 件，西装、背心、西裤、长袖衬衣、短袖衬衣、西裙、领带（女性为领结）、丝巾各 2 件（套）、皮鞋 1 双，另女性增加 2 件（套）西裙，担任讲解和管理工作的服务人员须配备皮鞋，服务商须合理预留相应套数配备定制服装和皮鞋以备用。

五、运维服务建设

1、运行指标

a. 接通率：96%

内容：话务员应答总量与呼叫总量的比率(含人工接通率和自动应答接通率)，本项目接通率不低于 96%。

b. 平均受理等待时长：15 秒

内容：来电人拨通“12345”至有所应答的等待时长(含人工接通和自动应答接通)，本项目平均受理等待时长不超过 15 秒。

c. 多媒体渠道响应时间：

本项目多媒体渠道响应时间不超过 3 分钟。

d. 咨询类诉求首次解决率：80%

首次解决率也称作“首次解决率”“首释率”。计算公式=首次电话联系问题中被解决的电话量÷首次电话联系的总量。本项目咨询类诉求首次解决率不低于 80%。

e. 工单回访率：100%

呼叫中心对于转办工单 24 小时人工回访率达 100%，按照《海南省人民政府综合服务热线 12345 平台工单办理规程（暂行）》，在工单办结 24 小时内回访办理答复、满意度等信息。回访需有电子文档和语音记录，回访结果按月反馈至 12345 管理中心。

f. 前台服务满意度：97%

前台服务满意度包括：工单记录准确性、工单派发准确性、群众满意度，前两项为承办单位对话务员进行评价，最后一项为群众对话务员进行评价来电人对前台服务的情况。本项目前台服务满意度不低于 97%。

g. 质检指标：

对省平台接话服务（市县一键转接省的呼入电话、微信、网络等、外语呼入业务以及好差评和热线差评回访、市县工单的 5%进行质检，对省平台的全部工单进行 5%录音质检，转办工单进行 100%内容巡检，直办工单进行 5%内容巡检）。

2、后台技术支撑运营需求

（1）热线业务分析需求

a. 主要负责组织开展热线大数据应用工作，包括数据管理、数据研判、数据开放及大数据应用，支撑热线运营管理、改革发展所需要的数据驱动能力建设，不断产出有价值的成果；

b. 深入政府热线、政务服务、社会治理、营商环境等相关领域的核心业务，理解业务运作逻辑，利用科学分析手段，发现业务瓶颈并提出优化建议；

c. 以业务需求导向提出数据清洗、数据治理的具体规则和要求，并指导数据治理工作开展；

d. 按要求出具阶段性数据分析成果汇报，并编制业务分析报告；

e. 参与数据分析成果的可视化展示工作，包括逻辑设计、内容组织等，确保数据价值体现；

f. 业务分析团队专业人员应具备数学、统计学、计算机、运筹学等相关专业，熟悉 SAS、SPSS、python、R 等至少一种相关分析软件，具备 2 年以上数理统计和数据分析、回归分析、分类、聚类、关联规则等常用数据统计模型和挖掘技术，并有独立完整的建模实践经验；

g. 业务分析团队应针对 4009-513-513 热线平台出具 4009-513-513 人才服务热线月报 1 次/月；4009-513-513 人才服务热线季度报 1 次/季度；4009-513-513 热线半年报 1 次/半年；4009-513-513 热线年报 1 次/年；专项数据分析报告不少于 10 次/年，且出具报告应由具有

政务大数据相关项目经验者进行把关审核。

(2) 多媒体运营需求

a. 不定期策划线上、线下活动，与用户保持良性互动；

b. 舆情监测：7*24 小时监测各类多媒体渠道，包括网站、微博、微信、论坛、贴吧、小红书、短视频等有关 4009-513-513 热线的新闻、舆情信息，第一时间上报，定期形成舆情分析报告，对存在不利影响的，进行危机公关，针对负面舆情提出合理的舆情干预措施。

(3) 知识库采编需求

a. 对人才业务指导性文件（含法律、法规、规章、制度、解释等具有法律效力文件）、业务流程、办事指南、常见问题、实际案例以及内部知识（主要是部门在知识原料或经验的基础上，根据需求做知识分析、推理、总结出来的具有典型意义的知识）等进行一问一答知识分拣；

b. 及时反馈缺失知识点、梳理陈旧知识点，完善知识库建设，完善反馈知识点、及时更新新政策知识点；

c. 需要建立统一标准的文档、表格和课件模板，所有提交至知识库的知识需使用对应标准模板填写，以便管理；

d. 按照标准问题、业务分类、答案、依据出处、相似问题、关联问题等格式进行汇编。

3、服务商职责

a. 服务商利用 4009-513-513 热线平台通过语音、网络、微信、短信等多种形式，为各类人才提供专项政策解答、投诉、建议、诉求处理等服务。

b. 服务商组建高质量的业务和管理团队，配合 12345 管理中心对 4009-513-513 人才服务热线平台的组织管理，负责 4009-513-513 人才服务热线平台人员招聘、人员管理、现场管理、日常培训、业务支持以及 4009-513-513 人才服务热线平台运行情况分析工作。发生重大突发事件时，要及时响应，调配应急人力、物力，配合主管部门做好处置工作；

c. 按采购人要求，对分（子）平台提供全流程培训，支持分（子）平台前往省平台跟班学习；

d. 服务商应按照 12345 管理中心要求，定时、定期提供相应的数据信息和业务分析报告，并采用与专业数据团队合作模式，提供专题、专项深入数据分析应用报告；

e. 安排专人支撑知识库梳理、维护、反馈；

f. 服务商完善人员管理制度，包括薪酬管理制度、招聘辞退制度、出勤管理制度、奖惩管理制度、业务学习制度以及人员流失应急预案；

g. 服务商完善现场管理制度，包括话务现场管理、现场环境管理、各类附属设施使用管理制度、防火防盗等安全管理制度、突发事件应急预案等；

h. 提供呼叫中心设备租赁服务，负责语音网关、话务系统的安装、调试，确保正常运转。平台如因网络设备、线路故障导致话务运行不畅的，按照故障严重程度和平台受影响的程度进行分级，启动相应等级的故障运维方案。检查人员及时发现功能故障后，初步判断故障发生的基本情况，并在 15 分钟内报运维支撑人员，30 分钟内上报上级领导部门和 12345 管理中心。运维支撑人员应根据故障等级，在规定的时间内完成故障的排查，如遇到比较复杂的故障确需较长时间维护的，可根据规定申请调用备用设备和线路；

i. 负责对场地、坐席进行装修、维护。执行驻场运维支撑人员为现场坐席硬件设施提供技术支撑，如出现坐席电脑、耳麦等话务必须工具故障时能 5 分钟内响应，并在 1 小时内维护完成，如遇到比较复杂的故障确需较长时间维护的，可依情况提出设备售后或更换申请；出现一体机、复印机、碎纸机等办公设备故障时 30 分钟内响应，在 24 小时内完成设备维护，如遇到比较复杂的故障确需较长时间维护的，可依情况提出设备售后或更换申请；

j. 提供 7*24 小时日常维护和故障处理等服务，负责网络设备的日常维护、故障应急处理、坐席设备保障等工作，维护产生的费用由服务商承担；

k. 进行周期巡检平台设备可以及时发现、解决坐席设备、网线、电线和机房环境存在的问题，以保障平台正常的运行，运维支撑人员制定严格的周期巡检制度，将每次巡检情况、巡检发现的问题、解决的方案和结果详细记录，以供日后查阅。

4、运营规范需求

服务商应按要求制定包括但不限于以下标准：《4009-513-513 人才服务热线基本流程》、《4009-513-513 人才服务热线协调工作规范》、《4009-513-513 人才服务热线电话服务规范》、《4009-513-513 人才服务热线网络服务规范》、《4009-513-513 人才服务热线短信服务规范》、《4009-513-513 人才服务热线工单管理基本要求》、《4009-513-513 人才服务热线工单分类处理规范》、《4009-513-513 人才服务热线规范用语》、《4009-513-513 人才服务热线骚扰电话处理规范》、《4009-513-513 人才服务热线运行基本要求》、《4009-513-513 人才服务热线投诉处理规范》、《4009-513-513 人才服务热线评价与改进要求》等。

六、技术需求

服务商为采购人提供专业、可靠的省级呼叫中心平台；标准化的呼叫中心坐席话务呼叫软件、配套坐席设备；4009-513-513 人才服务热线运营所需的相关电路网络资源。

（一）平台系统主要功能和能力标准

1、系统功能

（1）自动语音系统

自助语音系统通过 IVR 系统对外提供服务，系统可实现 IVR 语音导航、来电号码显示、IVR 与人工坐席转换、语音信箱、识别黑名单等功能。如遇到系统维护或者临时突发状况需要停止各项服务功能时，可由管理人员设立相应的语音提示并提供自助留言等功能。基本的自助语音文本应当包含欢迎语、语音导航、系统提示等待音等；对于黑名单用户，IVR 可以采用特殊的处置方式进行服务，例如转入一些专用的技能队列，确保不影响热线对正常用户的服

（2）CTI 系统

CTI 将电话与数据通信融为一体，完成计算机平台与通讯平台间的信息交换，实现电话语音与坐席信息传递，具备个性化呼叫路由设置、呼叫控制、多服务渠道的整合等功能。主要包括：

a、媒体服务管理：负责语音呼叫的驱动，控制呼叫接续，还具备对多媒体服务请求互动控制和管理；

b、核心控制：负责对各渠道的服务请求进行管理，对内部各模块进行控制，提供统一排队机制；

c、智能路由中心：可根据需要，设置按号码、坐席状态、坐席技能、时间等规则，对每个交互独立分配路由。

（3）后台监控系统

能够实时监控系统各模块及设备运行的实时数据，以适应不同终端类型的方式展示出来，并提供故障统计、告警功能。

2、运维管理

服务商须提供 7*24 小时运营管理和故障维护等服务。安排至少 2 名专职技术人员（可共用）负责呼叫中心设备及坐席维护工作，具备不低于 2 年的维护工作经验，通过满足以下维护要求，确保坐席及配套设备完好率 $\geq 98\%$ ，平台运转率 $\geq 99.5\%$ ：

a. 定期巡检呼叫中心平台硬件设备设施；

b. 负责对坐席电脑日常维护保养、病毒防范与数据备份。

c. 及时排除呼叫中心平台及坐席设备的故障，保证平台不间断运行；

d. 服务响应时间在 30 分钟之内，一般问题 2 小时内解决，重大问题不能超过 12 小时。

3、技术支撑标准

(1) ICD 平台

a 可靠性

(a) 容灾功能

采用集群方式组建呼叫中心,将节点 1 和节点 2 部署在不同的地理位置,从媒体接入层、业务支撑层、业务实现层等不同层面实现容灾切换,实现系统的容灾保护。

(b) 采用主备或负荷分担的设备运行方式

呼叫中心平台中设备运行时采用主备或负荷分担的方式,保证系统出现故障后不会影响业务的正常运行。

(c) 关键数据库具有备份及恢复机制

系统的关键数据库要有备份和恢复机制,保证数据不会丢失。要提供稳定、可靠、高速和通用的数据库操作。

(d) 交换系统的高可靠性

要确保交换系统的高可靠性,平台在硬件设计、软件设计、系统过载控制等诸多方面要采用以下措施:

硬件设计广泛采用单板的主备份、负荷分担、冗余配置等可靠性设计方法,并通过优化单板和系统的故障检测及隔离技术提高系统的可维护性。

软件应采用分层的模块化结构,具有防护性能、容错能力、故障监视等功能。

时钟系统:拥有 2、3 级时钟,系统应提供标准时钟接口,可以配置 GPS/GLONASS (GLObal Navigation Satellite System)、BITS、E1/T1 线路时钟作为时钟参考源,充分保证时钟系统的可靠性。

系统过载控制:应提供 4 级过负荷限制、动态调整编码方式、话务控制多种等过负荷控制机制,充分保障系统的可靠性。

(e) 具有自恢复功能

安装在 UNIX 操作系统的应用程序采用 MDS 进行监控。如果应用程序发生异常,则 MDS 重新启动应用程序。

(f) 采用复杂业务与简单排队业务切换策略

如果呼叫中心平台、计算机业务系统遭到致命性损坏时,排队机能够将用户的电话以最简单的排队策略分配到坐席上,系统仍可正常为用户服务。当故障恢复时,排队机会平滑地切回给呼叫中心平台、计算机系统。

另外，在多中心组网情况下，排队机可将呼叫重定向到另一个呼叫中心来处理。

(g) 坐席损坏时提供多种处理策略

当某个坐席不能正常接受用户来话时，系统提供以下处理策略避免接入到该坐席的电话不断成为呼损呼叫。

(h) 实时自动签出

排队机和坐席之间有检测协议，如果坐席死机或掉电，排队机将自动将坐席签出，使这个坐席再也不能接受其他的电话。

(i) 强制签出

质检员可以强制将业务代表签出坐席。

(j) 呼叫转移和强制示忙

当一个电话被分配到某个坐席，而该坐席在设定的时间内没有应答时，排队机会自动将这个呼叫转给其他坐席，然后将这个坐席强制示忙（或称闭锁），使这个坐席暂时不能接受任何来话。

(k) 提供过负荷功能

呼叫中心平台中过负荷通过系统过负荷、数据库过负荷和 VDN 过负荷三个层级来分级控制。对语音呼入呼叫进行过负荷处理，对于呼出呼叫，不进行过负荷处理。

b 安全性

(a) 两道安全屏障

操作系统的安全策略

核心服务软件应采用 UNIX 操作系统平台。对于安装在 Windows 下的软件，可以采用 Windows 2000 安全策略。

统一身份验证

在进行任何操作前，用户登录系统必须提供工号和口令，系统对其进行合法性检查。如果不是合法用户，访问将被拒绝，该用户将不能访问任何的资源。

(b) 两个角度的安全设计

系统与 Internet 的互联安全

局域网接入公用网需采取安全措施，包括：提供权限管理，支持电子认证和各种加密方法、防止非法获取数据、防止恶意破坏系统和数据、防止垃圾轰炸使系统瘫痪、防止病毒通过邮件或其他途径入侵系统等。

数据库安全性

实现用户数据保密。数据库设置各级权限，根据权限访问相应级别的数据库，没有权限的人员不能以任何方式查询、修改、增加、删除数据库。

通过对各个虚拟呼叫中心的访问进行限制实现数据库的安全访问。每个虚拟呼叫中心拥有自己的数据库用户帐号，每个帐号只能访问属于自己的视图。系统表对于虚拟呼叫中心用户不可访问，由此实现各个虚拟呼叫中心相互数据的独立和安全。

c 可维护性

可维护性需体现在在线加载、集中维护、集中监控和统一告警等四个方面。

(a)可动态加载系统的配置信息、自动流程文件、语音文件等信息。

(b)集中维护支持 Web 方式以及远程维护。

(c)各级管理员根据其相应的权限拥有不同的操作权利及操作界面。管理员可以监控系统设备和资源运行状态，监视系统运行的性能效率，跟踪系统受理呼叫的流程，在系统运行异常时进行故障分析和定位。管理员通过监视、监察、插入、录音、拦截等手段监督和评价业务代表工作效率。对系统所有模块的软件、硬件分级别自动进行声、光告警，并提供维护建议。

提供全系统告警信息，支持包括声音、Email 等各种途径的告警信息通知。对告警信息可以分层次和分类并提供维护建议供维护人员参考。

d 技术指标

(a)业务能力指标

业务能力指标

项目	指标
IVR Server 个数	200
WEBServer 个数	50
WebServer 组数	20
数据源	500
数据源代理	150
Aplogic 个数	150
Dtproxy 个数	150
OBS 服务器个数	10
每个 OBS 最大任务数	800

项目	指标
系统接入码数	1000
最大坐席签入数	20000
最大自动呼叫数	60000
最大呼叫数	60000
WEB 通道最大并发呼叫数	20000
最大可配置业务代表个数（系统，VDN 无单独限制）	50000
每个 MCP 最大支持的坐席数	1000
每个 IVR 最大支持的通道数	1000
每个 ApLogic 最大支持加载的数据源个数	50

(b) VDN 能力指标

VDN 能力指标

项目	指标
平台 VDN 个数	300
单 VDN 配置接入码个数	1000
VDN 最小工号	101
VDN 最大工号	59999
VDN 工号段	无限制
被叫个数	2000
技能元素个数	500
技能队列个数	2000
班组个数	500
客户级别个数	254
业务代表角色个数	255
路由脚本个数	300
业务类型个数	500
休息原因码个数	255

项目	指标
流程个数	1500

(c) 网呼能力指标

网呼能力指标

项目	指标
每个呼叫中心可配置的网络共享设备个数	1000
每个 NIRC 可配置的共享设备个数	5000
呼叫中心个数	100

(2) 排队机

a 技术指标

(a) 系统处理能力

可靠性指标

项目	指标
可用度	99.999%
平均无故障时间 (MTBF)	10 年
平均维修时长 (MTTR)	30 分钟
停机时间	5 分钟/年

业务处理能力

项目	指标
交换能力 (CAPS)	256
最大 BHCA 值	12000k

协议处理能力

项目	指标
最大支持的 64kbit/s MTP 链路数	1280 条
最大支持的 2Mbit/s MTP 链路数	80 条

项目	指标
SCTP 连接数	2048 条
M3UA 链路数	1024 条
BICC 链路数	1024 条

媒体资源处理能力

项目	指标
最大音频资源数量	57600 路（集中式）400000 路（分布式）
最大视频资源数量	11760 路（CIF）35280 路（QCIF）
最大坐席数量	50000 个（集中式）400000 个（分布式）
录放音音频编码格式	支持 G711、G729、AMR-NB、iLBC 等编解码
音频录、放音文件格式	支持 OKI24k (vox)、OKI32k (vox)、wav 等格式
录放视频编码格式	H. 263MPEG4
视频录、放文件格式	AVI3GP
文件访问方式	NFS/HTTP 文件访问方式
文件服务器操作系统	Linux

(b) 时延概率

当系统收到一个通知消息的请求时，此消息准备好之前的时延（即从系统收到请求到执行请求的时间），系统忙时：

95%的被请求消息在 0.5 秒内提供。

99.9%的被请求消息在 2 秒内提供。

99.99%的被请求消息在 5 秒内提供。

(c) 支持的语种/币种数

提供 256 种语种/币种，一个 PA(Play Announcement)或 PC(Prompt And Collect Digits)操作可以同时播放 8 个语种/币种。语种/币种的语法可以根据需要进行定制。

(d) EMC 指标

设备噪声指标符合 ETS (European Telecommunication Standards) 要求，声功率级不

超过 65dBA。

(e) 系统容量

承载性能容量

项目	指标
最大框数量	7 框
最大分布节点数量	127 个
最大本端信令点编码数量	16 个

b 环境要求

设备的存储、运输、运行环境等符合以下标准：

(a) GB 4798 电工电子产品应用环境条件

(b) ETS 300019 Equipment Engineering (EE) ; Environmental conditions and environmental tests for telecommunications equipment

(c) IEC 60721 Classification of environmental conditions

c 安全和可靠性

通过 QoS 保障机制、TLS 加密、SRTP 媒体加密等多种方式提高设备的安全和可靠性。

(a) QoS 保障机制

QoS 保障机制措施可通过设置报文优先级和 QoS 监控两种方式实现。

(b) 设置报文优先级

通过管理网络资源尽可能满足多种业务需求，为企业提供更好的信令和媒体服务质量。使网络节点能够依照参数对业务报文进行调度、丢包、监管等处理。

(c) QoS 监控

通过操作，监控排队机设备指定局向的媒体 QoS 数据，从延迟、抖动和丢包率等方面保证数据传输的质量。

(d) TLS 加密功能

支持 SIP 信令加密传输，完成与 SIP 用户、SIP 中继的 TLS 握手过程，建立 TLS 链路，然后对 SIP 消息进行加密发送，解密接收。

(e) SRTP 媒体加密

通过 SRTP/MIKEY 为客户提供安全的实时媒体传输。

d 市县话务下沉呼叫中心接口对接

统一语音接入

支持市县坐席通过链路无缝接入省呼叫中心，并提供安全稳定的数据传输，呼入呼出统一由省呼叫中心管理调度。

(二) 呼叫中心坐席呼叫软件要求

采用话务呼叫系统集中建设、一点投资，多点共享的建设模式，以实现全省 4009-513-513 人才服务热线话务统一接入；话务数据集中管理、系统能力共享等目标。

1、呼叫软件功能

(1) 坐席登录

话务员打开浏览器或应用软件，在登陆界面凭预先分配的工号、密码可登陆系统。

(2) 话务工作台

话务员登录话务呼叫系统后，首先显示坐席首页。在首页上显示该客服人员的相关信息。信息内容包括：

话务员基本信息，同时话务员可以编辑修改自己的姓名等信息。

话务员当日、历史工作量，包括日电话量、月电话量信息等。可以让话务员第一时间了解自己的绩效。

待办任务，在显眼位置显示需要话务员处理及关注的事务。

工作台状态有 5 种

呼入空闲，呼叫可接入坐席，若需要外呼，必须点击外呼按钮，系统自动设置坐席为呼出空闲状态，才可外呼。

呼出空闲，呼叫不可接入，但坐席可以进行外呼。

忙碌，呼叫不可接入坐席，坐席不可外呼。

通话中，坐席处于通话状态，呼叫不可接入，坐席不可外呼。

话后整理。坐席进行通话整理，呼叫不可接入，坐席不可外呼。

(3) 呼叫模式

提供三种呼叫模式：接听、手工外呼、自动外呼。

接听模式。坐席处于呼入空闲状态，来电可接入。

手工外呼模式。坐席处于呼出空闲，可手工进行外部呼叫或席间内部呼叫，完成回访或咨询。

自动外呼模式。坐席处于呼出空闲，由系统自动分配外部呼叫给话务人员，完成预先设定的批量呼叫任务。

（4）签入/签出

话务员上班后，可以登入普通坐席，通过签入操作可以使客户电话分配到该话务坐席上。同样，选择签出操作，会话将停止分配到该坐席。

（5）示忙/示闲

话务员需要休息时，可利用系统的示闲、示忙功能，由路由排队队列进行相应处理，允许或避免分配呼叫进入该坐席。

（6）来视图

来电进入坐席页面后，系统会显示主叫号码、被叫号码，以及来电人的历史来电记录，来电信息，历史诉求的内容显示在坐席界面。客服人员对客户历史的来电情况，诉求情况，诉求处理情况等信息。

（7）接听/挂机

当话务员处于接听模式，有客户电话分配给坐席员时，话务员点击接听按钮接听电话，提供服务。通话完毕后通过挂机按钮结束通话。

（8）静音/恢复

在话务员与来电客户通话过程中，若有需要可通过静音按钮，让用户暂时听不到坐席侧的语音；选择恢复按钮可恢复正常通话。

（9）整理状态

话务员在服务结束后，需要时间填写会话小结，系统提供整理状态功能。设置该状态后，当前会话结束时，下一个会话将不会被分配进入该话务员坐席，直到话务员手动点击示闲。

（10）外呼

通过外呼，完成回访服务或咨询服务。

（11）转移

坐席支持会话转移功能，话务员在无法解答，或该客户有其他的首问负责话务员时，可将客户在当前渠道的当前会话整体转移给其他在线的话务员进行接待，或升级到班长坐席进行接待。会话下接坐席可看到之前话务员所做的会话小结。

会话转移/升级过程中，会在相应渠道发送会话转移提醒给客户，说明当前服务话务员的变更。

（12）三方通话

在通话服务时，话务员需要请求外部参与通话，可借助三方通话功能，呼叫外部或其他坐席员进入三方通话，提供相应服务。三方通话结束后，坐席员处于空闲状态，或可以进行话后整理

（13）班长坐席

班长坐席除具有普通坐席功能，进行一般电话接听外，还具有强插监听及业务指导功能、坐席话务状态显示等功能。

班长坐席，负责对中心坐席进行现场实时监控以及接待升级会话，协同接待等工作，语音坐席系统支持班长坐席权限以及相应功能。

（14）监控

监控是班长功能。在班长的界面显示“监控”按钮。进入坐席监控页面。可以监控其他坐席员的当前状态，服务次数，时间等状态值，也可以对某坐席员进行监听，强插，强制注销等操作。

（15）强制示忙

当班长发现话务员有服务违规或个人状态不适合继续接待会话时，可强制将其转化为示忙，从而让该坐席停止接听正在排队中的会话。

（16）强制示闲

当班长发现有处于示忙状态话务员，而当前排队等待接入的会话数较多时，可强制将其示闲，从而让该坐席继续接听正在排队中的会话。

（17）强拆

当发现话务员在接待会话中服务态度出现问题，或话务员在进行违规交谈时，可强行将话务员从会话中拆除，从而避免情况的进一步恶化。

（18）强插

当发现话务员与群众的沟通会话出现问题时，可强行插入应答会话，进行多方沟通，协同服务群众。

（19）强退

当发现话务员坐席在系统上进行违规操作时，可强制其退出系统，从而确保对外服务的有序进行。

（20）坐席消息公告

班长或管理员可通过消息公告功能，向全台或部分坐席发布内部消息，话务员可在界面上查看相应消息。

(21) 满意度调查

当用户确认与呼叫中心通话结束后，语音系统可转 IVR 评价语音，用户根据自助语音提示作出对此次服务评价。

满意度评分指标将覆盖该次沟通中参与接待的所有话务员坐席以及后方支持部门角色，支持满意度指标共享。

(22) 通话录音与业务记录绑定

在查看或处理业务时可同步回放当时的通话录音，应用软件可以实现录音绑定。座席通话时系统自动录音，同时触发 OnTalk 事件，事件参数包含录音 ID。应用软件响应 OnTalk 事件，将录音 ID 保存在业务记录表中。需要回放录音时，调用控件的 PlayVoc 方法，将录音 ID 作为输入参数，PC 电脑就可以自动播放对应录音了。

(23) 录音与质检管理

通话录音：所有接听/呼出电话全程录音，支持外转外通话录音，可按设置条件快速查询检索、统计录音，如：日期、时间、电话号码、打进、打出、通话长度、受理人员等。提供播放、质检、下载等功能。

录音质检：质检人员可对话务员的通话录音进行相应的评分及评价，质检结果可生成统计报表，方便通过录音案例对服务人员进行针对性的培训、案例分析、业务核实等。

(24) 黑/白名单设置

班长坐席定期将各普通坐席提交的黑/白名单进行梳理，系统支持多格式文本导入以及一键设置黑/白名单。

(25) 排队情况查询

话务人员可查看本坐席当前呼叫的排队情况，如当前排队总数、当前坐席接通率等。

2、系统部署及安全要求

(1) 可与业务工单系统采用界面嵌套等方式实现应用耦合，使用人员无需切换应用窗口。

(2) 支持主流操作系统环境下部署，若采用 B/S 模式开发的话务系统软件，对浏览器无强制要求。

(3) 部署完成后，软件提供商需使用漏洞扫描工具，从网络层面检查当前部署环境的网络端口开放的情况、是否存在漏洞；对话务系统软件进行网络与信息安全自我扫描，出具安全检查报告。

3、其他说明

(1) 语音流程二次开发

话务系统可按照业务流程，对话务服务接入语音导航流程进行二次开发。

(2) 组织架构管理、层级管理、帐号权限

话务呼叫系统软件支持多层级的组织架构自定义设置，同一层级可设置不同专业技能组的帐号及权限。

(3) 话务呼叫分配策略

轮选坐席：按坐席空闲时间最长分配，谁空闲时间长谁接。

指定坐席：指定某个工号进行服务，场景，比如用户之前来电过，优先进入之前来电的坐席接听。

按服务次数少分配：按工号接话量少就分配。

按服务时长少分配：按工号接通时间少的分配。

(4) 提供知识库数据查询录入管理

支持知识库采编人员查阅管理，可任意将资料信息分类整理、添加到知识库条目中，方便话务员通过检索功能快速查询所需的资料信息及标准答案；提供统一、标准、快捷服务解答。

(5) 提供质检考评、话务报表查询

支持各类、数十种统计分析图表，系统平台汇总报表、中继线路话务汇总报表、呼入/呼出报表、未接来电报表、座席通话明细报表、座席工作情况报表、座席考勤报表、座席服务质量报表、服务满意度报表等等。

可根据业务实际需要进行个性化统计分析报表定制。

统计分析结果可生成报表、打印、导出 Excel 等管理。

(三) 省 4009-513-513 人才服务热线链路网络资源要求

1、提供呼叫中心平台专用主备链路上联至运营商核心通信交换网，满足呼叫中心语音平台与公众通信网络的互联互通，确保服务呼叫畅通稳定。

2、提供呼叫中心平台专用主备链路下联至政务外网，满足呼叫中心语音平台与热线业

务平台的互联互通，使用政务云平台上配备的网络安全运维区，提高整体网络的主动监测能力和安全防护能力。

3、提供专用主备链路用于热线呼叫坐席与呼叫中心平台做对接，确保坐席话务呼叫的高效稳定接续。

4、提供专用主备链路用于热线呼叫坐席与热线业务平台互联互通，确保话务坐席与业务平台的服务操作、业务工单流程处理的畅通快捷。

5、主备链路并入省 12345 热线，共用省 12345 平台设备资源。

6、提供单链路用于坐席访问政务网备用工单系统。

七、与省 12345 平台业务衔接

1、需制定与省 12345 平台业务衔接方案，并说明衔接业务和衔接时间安排等。

★八、服务期及地点

服务期：2021 年 6 月 1 日至 2022 年 5 月 31 日

服务地点：海口市

九、本项目采购预算：204.351 万元

★十、本项目最高限价：187.35 万元（报价不得超过最高限价）

注：1、“★”条款为不允许偏离的实质性要求和条件，如不满足则认定其响应无效。

2、“二、建设内容、三、坐席场地建设、四、人员团队建设、五、运维服务建设、六、技术需求、七、与省 12345 平台业务衔接”须在技术、商务响应表中逐条响应。

★3、本项目不得转包。

附：本项目的评审方法

1. 包段评审方法

本包段采用综合评分法进行评审。

2. 评审方法介绍

2.1 综合评分法评审步骤：先进行资格检查和符合性检查，经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，磋商小组对提交最后报价的供应商的响应文件的技术、商务及价格等评审因素进行详细评审。只有通过资格检查和符合性检查的供应商才能进入磋商程序。

2.2 综合评分及其统计：按照评审程序、评分标准以及权重分配的规定，磋商小组成员分别对各响应文件的各项评审因素进行评价打分，经汇总各评审因素得分（价格评分除外）后取平均值，再与价格评分相加即得综合得分。综合得分按由高到低顺序排列。综合得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列。综合得分和最后报价均相同的，按技术指标由优至劣顺序排列。综合得分最高的供应商为第一成交候选供应商，综合得分次高的供应商为第二成交候选供应商，以此类推。

评审参数及值表：

评审因素	技术、商务等评分	价格评分
权重	85%	15%

3. 评审点及标准

参见《初步审查表》（即资格审查和符合性审查）中的相关要求。

4. 评分点及标准

参见《技术、商务评分表》中的相关要求。

附件一：

初步审查表

项目名称：海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心全国招才服务热线项目

项目编号：HNGP2021-12

序号	审查项目	评议内容			
1	资格审查	具有独立承担民事责任的能力。（详见供应商须知 1.3.1.1）			
2		有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。（详见供应商须知 1.3.1.1）			
3		具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。（详见供应商须知 1.3.1.1）			
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。（详见供应商须知 1.3.1.1）			
5		供应商无不良信用记录。（详见供应商须知 1.3.1.2）			
6		参加政府采购活动前三年内，无环保类行政处罚记录。（详见供应商须知 1.3.1.2）			
7		本项目不接受联合体形式参加采购活动。			
8		符合法律、行政法规规定的其他条件。			
9	符合性审查	正本和副本的数量是否符合磋商文件要求。			
10		响应文件是否符合磋商文件的式样、签署和盖章要求且内容完整无缺漏。			
11		是否按要求提供供应商自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书、承诺函、法定代表人资格证明书（或法定代表人授权委托书）。			
12		报价是否唯一。是否未超出最高限价。			
13		服务期、地点是否满足磋商文件要求。			
14		磋商有效期是否满足磋商文件要求。			
15		是否无串通行为的情形（详见“第二章 供应商须知中的第 6.3.5 条”）			
16		是否无认定为“响应无效”的其他情形。			
结 论					

- 1、在表中的各项只需填写“√/通过”或“×/不通过”。
- 2、当表格与实际情况不符时，表格可自行添加或删除。
- 3、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。
- 4、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

磋商小组：

日期：

附件二：

技术、商务评分表

项目名称：海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心全国招才服务热线项目

项目编号：HNGP2021-12

技术、商务评分明细						
序号	评比项目	评价	满分			
1	项目实施	<p>1. 服务商组建专门的项目前期实施团队，拟投入本项目的实施团队人员满足 5 人的得 1 分，大于 5 人且小于 8 人的得 2 分，达到 8 人及以上的得 3 分。</p> <p>2、上述实施团队人员中配备要求：</p> <p>（1）具备 PMP 认证资质，3 人及以上得 3 分，2 人得 2 分，1 人的 1 分，其他不得分；</p> <p>（2）具备信息系统项目管理师认证资质，3 人及以上得 3 分，2 人得 2 分，1 人的 1 分，其他不得分；</p> <p>（3）具备一级企业人力资源管理师认证资质或 4PS 国际标准认证协调员认证资质人员，3 人及以上得 3 分，2 人得 2 分，1 人的 1 分，其他不得分。</p> <p>注：以上要求须提供人员相关证书复印件并加盖公章，不提供不得分。同一人员具有不同资质证书可重复得分。</p> <p>3、项目实施方案中工作计划、实施计划内容完善、时间节点的设置合理、为项目按时完成提供保障措施，满足得 1-3 分，不提供实施方案不得分。</p>	15 分			

2	团队建设	<p>1. 人员规模、招聘基本条件和岗位设置符合采购文件要求的得 3 分；</p> <p>2. 提供人员管理方案，包括但不限于薪资体系、绩效考核方案、考勤考核方案、培训排班、流动管理、职业晋升方案等；</p> <p>人员管理方案完整科学、思路清晰，薪资体系和绩效方案有科学性、公平性和竞争性，奖罚分明，员工激励和福利种类多样的得 5-6 分；人员管理方案描述基本保障项目顺利实施的得 3-4 分，人员管理方案存在缺项、漏项或内容表述前后有矛盾的得 1-2，不提供的得 0 分；</p> <p>3. 供应商承诺半年人员流失率低于 10%，得 1 分。须提供加盖公章的承诺书。</p>	10 分			
3	场地与坐席建设	<p>供应商提供本项目场地建设平面图（包括各功能区的划分，如减压室、培训室、会议室等主要功能间），坐席建设（席位规划）应考虑各功能间的空间有效利用，实现各功能间的基本要求。各功能区的工作需要、设计规范要求进行科学、合理设计的得 4-5 分，功能间设计效果缺乏对空间合理使用和各功能之间衔接的得 1-3 分，不提供的得 0 分；</p>	5 分			

4	项目 衔接	<p>供应商提供项目衔接方案,确保在两个月时间内完成建设,包括成交后跟省 12345 平台业务的衔接、项目履行结束后与省 12345 平台业务资料和数据等衔接工作方案;</p> <p>1. 提供有具体的方案规划、时间节点计划及工作安排、保障措施,具有较强的操作性的得 5-6 分;</p> <p>2. 提供衔接方案有具体的时间节点、方式、衔接工作计划,操作性一般的得 3-4 分;</p> <p>3. 提供衔接方案表述内容不清,内容简单且未结合项目情况、缺项、漏项的得 1-2 分;</p> <p>4. 不提供的得 0 分;</p>	6 分			
5	运营 规范	<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、现场管理规范、知识库建设规范、安全生产规范等,保障项目规范运行;</p> <p>1. 供应商提供的运营管理规范完善、思路清晰,内容表述完整、操作流程规范的得 6-9 分;</p> <p>2. 供应商提供的运营管理规范符合运营管理规范要求,各工作规范完整、齐全,缺乏操作性的得 3-5 分;</p> <p>3. 供应商提供的运营管理规范存在漏洞或明显缺项,内容表述单一的得 1-2 分;</p> <p>4. 不提供者得 0 分;</p>	9 分			

6	运维保障	<p>1. 供应商提供现场运营技术人员进行技术支持,本项目拟提供技术支持人数大于等于5人且小于8人得1分;技术支持人数达到8人及以上的得3分。需提供2020年至今任意连续三个月的社保缴纳证明材料,提供加盖公章的相关证书复印件、有效身份证复印件、劳动合同复印件。</p> <p>2. 供应商提供维护方案,方案包括但不限于维护管理原则及组织方式、各机构职责、岗位责任、值班制度、巡检制度、重大故障报告制度、故障处理方案、日常巡检、资料管理等,维护方案完整、利于项目顺利实施的得2-3分,维护方案存在缺项、漏项或内容表述前后有矛盾的得1分,不提供的得0分;</p>	6分			
7	应急能力	<p>具有完善的应急响应机制:包含日常突发情况应急预案及重大突发情况应急预案。</p> <p>(1) 方案具体明确,有具体应急保障措施,应急保障服务可操作性强,得5-7分;</p> <p>(2) 方案基本合理可行,有具体保障措施,应急保障服务具可操作性,得2-4分;</p> <p>(3) 方案大致合理,表述过于简单的得0-1分;</p> <p>(4) 不提供的得0分。</p>	7分			

8	呼叫中心 话务系统 建设	<p>供应商提供 12345 呼叫中心平台搭建技术方案（包括 IVR、录音、排队机、多媒体接入等呼叫中心购买服务部分及配合软件开发商系统集成）；</p> <p>1. 供应商提供 12345 呼叫中心平台搭建技术方案具有明确的建设内容和建设时间节点，符合业务需要、配套完整，性能较优的得 4-5 分；</p> <p>2. 供应商提供 12345 呼叫中心平台搭建技术方案，配套完整、性能一般的得 1-3 分；</p> <p>3. 性能、配套低于采购要求的得 0 分；</p>	5 分			
9	企业资质	<p>供应商提供有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证、ISO4001 环境管理体系认证、OHSAS18000 职业健康安全管理体系，每提供一个 2 分，最高得 6 分；</p> <p>须提供体系认证证书复印件加盖供应商公章。</p>	6 分			
10	业绩	<p>供应商自 2018 年 1 月 1 日至今承接过类似项目业绩，每提供一个得 2 分，最高得 6 分。</p> <p>须提供合同或中标（成交）通知书复印件加盖供应商公章。</p>	6 分			

1 1	供应 商陈 述	<p>供应商提供电子文档（利用 PPT 表述），并由本项目负责人现场讲解，内容包括但不限于：本项目建设背景了解、建设内容、坐席建设、场地建设、人员团队建设、运维保障、应急响应等方面进行讲解；</p> <p>1. 供应商针对本项目陈述内容表述逻辑清晰，讲解内容透彻，具有独特的理解和建议，制定对应的针对性措施的得 6-10 分；</p> <p>2. 供应商针对本项目陈述内容表述逻辑路线和内容模糊，未充分结合项目内容进行的分析和理解，缺乏针对性建议和措施的得 1-5 分；</p> <p>3. 不提供的得 0 分；</p> <p>须提供本项目负责人 2020 年至今任意连续三个月在供应商单位的社保缴纳证明、有效身份证复印件加盖公章。注：现场讲解需供应商自备电脑。</p>	10 分			
评比总得分（满分 85 分）			85			

注：最终得分取平均值时按四舍五入法保留到小数点后两位数。

磋商小组：

日期：

第四章 合同草案

合同编号：_____

海南省政府采购项目

合 同 草 案

项目名称：_____

项目编号：_____

甲 方：_____

乙 方：_____

签订日期：_____年__月__日

合同专用条款

_____(采购人名称) 以 _____(政府采购方式) 对 _____(同前页项目名称) 项目(项目编号: _____) 进行了采购, _____(成交供应商名称) 为该项目成交供应商。

_____(采购人名称) (以下简称: 甲方) 和 _____(成交供应商名称) (以下简称: 乙方) 根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规, 遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则, 同意按照下面的条款和条件订立本政府采购合同, 共同信守。

一、政府采购合同文件

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分:

1. 磋商文件(含澄清或者修改文件);
2. 磋商文件的更正公告、变更公告;
3. 乙方提交的响应文件(含澄清或者修改文件);
4. 政府采购合同条款;
5. 成交通知书;
6. 政府采购合同的其它附件。

二、政府采购合同范围和条件

本政府采购合同的范围和条件与上述政府采购合同文件的规定相一致。

三、政府采购合同标的

本政府采购合同的标的为政府采购合同服务清单(同响应文件中的报价表/明细报价表)中所列服务。

序号	货物名称	服务要求	数量/ 单位	单价 (元)	单项总价 (元)	备注
----	------	------	-----------	-----------	-------------	----

总 价						

四、政府采购合同金额

根据上述政府采购合同文件要求，政府采购合同的总金额为人民币(大写)，小写： 元。（此合同价指验收合格并完成项目的全部款项）

五、付款方式

（一）第一期付款：合同签订后支付总价款的 25%，甲方根据当季度内乙方的月度考核平均分结果，按照本条第（三）款的原则与乙方结算前述期间的服务费；

（二）后续付款：剩余总价款的 75%按季度付费，甲方根据当季度的月度平均分结果，按照本条第（三）款的原则与乙方结算季度服务费用并付款。

（三）月度平均分 \geq 80 分，支付运维服务费的 100%，每低 1 分，支付运维服务费扣减 1%，月度平均分低于 50 分不支付运维服务费（不可抗力除外）。

六、服务期时间、服务地点

服务期：从 2021 年 6 月 1 日至 2022 年 5 月 31 日

服务地点：海口市

七、合同纠纷处理

本合同履行过程中发生的任何争议，甲乙双方当事人均可通过和解或者调

解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第____种方式解决：

(1) 将争议提交_____仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

(2) 向_____(被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点中选出的人民法院名称)_____人民法院起诉。

八、政府采购合同生效

本政府采购合同经甲乙双方授权代表签字盖章后生效。

本合同共三份：甲方一份、乙方一份、海南省政府采购中心一份。

九、合同鉴证

集中采购机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与磋商文件、响应文件的相关要求相符并且未对采购服务进行实质性修改。

十、其他

本合同未尽事宜，双方可以增加条款或补充协议的形式加以补充，但增加或补充协议的条款不得对磋商文件和响应文件约定的内容作实质性修改。补充协议与本合同具有相同的法律效力。

- 附件：1. 报价表、明细报价表；
2. 技术、商务响应表；
3. 成交通知书。

甲方（公章）：
办公地址：
法定代表人

乙方(公章)：
办公地址：
法定代表人

或授权代表(签字):

联系人:

电话:

传真:

电子邮箱:

开户银行:

开户名称:

开户账号:

或授权代表(签字):

联系人:

电话:

传真:

电子邮箱:

开户银行:

开户名称:

开户账号:

政府集中采购机构声明:本合同标的经政府集中采购机构依法定程序采购,合同主要条款内容与磋商文件、响应文件的内容一致。

政府集中采购机构: 海南省政府采购中心(盖章)

地 址: 海口市国兴大道9号会展楼2楼

经办人:

年 月 日

合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

(1) “合同”系指甲方和乙方（以下简称合同双方）签署的、合同格式中列明的合同双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的所有文件。

(2) “合同价”系指根据合同规定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

(3) “货物（含软件及相关服务）”系指乙方按合同要求，须向甲方提供的一切设备、机械、仪器、备件、工具、技术及手册等有关资料。“工程”系指按合同要求进行施工。

(4) “服务”系指根据合同规定乙方承担与供货有关的所有辅助服务，如运输、保险以及其它的服务，如安装、调试、提供技术援助、培训及其他类似的义务。

(5) “甲方”系指购买货物（含软件及相关服务）的单位。

(6) “乙方”系指根据合同规定提供货物（含软件及相关服务）和服务的制造商或代理商。

(7) “现场”系指将要进行货物（含软件及相关服务）安装和调试的地点。

2. 技术规范

提交货物（含软件及相关服务）的技术规范应与采购文件的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其投标/响应文件的技术、商务响应表（如果被甲方接受的话）相一致。若技术规范中无相应说明，

则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3. 专利权

乙方须保障甲方在使用该货物（含软件及相关服务）或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权、版权、专有技术等权利的指控。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切损失和费用。

4. 包装要求

4.1 除合同另有规定外，乙方提供的全部货物（含软件及相关服务），均应采用相应的标准保护措施进行包装，使包装适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物（含软件及相关服务）安全无损运抵现场。由于包装不善所引起的货物（含软件及相关服务）锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

4.2 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

5. 装运标志

5.1 乙方应在每一包装箱邻接的四侧用不褪色的油漆以醒目的中文字样做出下列标记：

- (1) 收货人
- (2) 合同号
- (3) 装运标志
- (4) 收货人代号
- (5) 目的地
- (6) 货物（含软件及相关服务）名称、品目号和箱号
- (7) 毛重 / 净重

(8) 尺寸 (长X宽X高, 以厘米计)

5.2 如果货物(含软件及相关服务)单件重量在两吨或两吨以上,乙方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标志标明“重心”和“吊装点”,以便装卸和搬运。根据货物(含软件及相关服务)的特点和运输的不同要求,乙方应在包装箱上清楚地标有“小心轻放”、“勿倒置”、“防潮”等字样和其他适当的标记。

5.3 因缺少装运标志或者装运标志不明确导致货物在运输、装卸过程中产生的损失,乙方应承担相应的过错责任。

6. 交货方式

6.1 交货方式一般为下列其中一种,具体在合同专用条款中规定。

6.1.1 现场交货:乙方负责办理运输和保险,将货物(含软件及相关服务)运抵现场。有关运输和保险的一切费用由乙方承担。所有货物(含软件及相关服务)运抵现场的日期为交货日期。

6.1.2 工厂交货:由乙方负责办理运输和保险事宜。运输费和保险费由甲方承担。运输部门出具收据的日期为交货日期。

6.1.3 甲方自提货物(含软件及相关服务):由甲方在合同规定地点自行办理提货。提单日期为交货日期。

6.2 乙方应在合同规定的交货期前30天以电报、传真或电传形式将合同号、货物(含软件及相关服务)名称、数量、包装箱件数、总毛重、总体积(立方米)和备妥交货日期通知甲方。同时乙方应用挂号信将详细交货清单一式六份包括合同号、货物(含软件及相关服务)名称、规格、数量、总毛重、总体积(立方米)、包装箱件数和每个包装箱的尺寸(长X宽X高)、单价、总价和备妥待交日期以及对货物(含软件及相关服务)在运输和仓储的特殊要求和注意事项通知甲

方。

6.3 在现场交货和工厂交货条件下，乙方装运的货物（含软件及相关服务）不应超过合同规定的数量或重量。否则，乙方应对超运部分的数量或重量而引起的一切后果负责。

7. 装运通知

现场交货或工厂交货条件下的货物（含软件及相关服务），在乙方已通知甲方货物（含软件及相关服务）已备妥待运输后 24 小时之内，乙方应将合同号、货名、数量、毛重、总体积（立方米）、发票金额、运输工具名称及启运日期，以电报、传真或电传通知甲方，同时乙方应按产品种类做好运输包装，禁止通过产品混包进行运输。如因乙方延误将上述内容用电报、传真或电传通知甲方，由此引起的一切损失应由乙方负担。

8. 保险

如果货物（含软件及相关服务）是按现场交货方式报价的，由乙方办理货物（含软件及相关服务）运抵现场这一段的保险，保险以人民币按照发票金额的110%投保“一切险”，保险范围包括乙方承诺装运的货物（含软件及相关服务）；如果货物（含软件及相关服务）是按工厂交货或甲方自提货物（含软件及相关服务）方式报价的，其保险由甲方办理。

9. 付款方式

付款方式见合同专用条款。

10. 技术资料

合同项下技术资料（除合同专用条款规定外）将以下列方式交付：

10.1 合同生效后60天之内，乙方应将每台设备和仪器的中文技术资料一套，如目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和服务手册等交给甲方。

10.2 另外一套完整的上述资料应包装好随每批货物（含软件及相关服务）一起发运。

10.3 如果甲方确认乙方提供的技术资料不完整或在运输过程中丢失，乙方将在收到甲方通知后3天内将这些资料免费交给甲方。

11. 质量保证

11.1 乙方应保证货物（含软件及相关服务）是全新的，未使用过的，是用一流的工艺和最佳材料制造而成的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证所提供的货物（含软件及相关服务）经正确安装、正常运转和保养在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物（含软件及相关服务）质量保证期内，乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而造成的任何不足或故障负责。

11.2 根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门检验结果，或者在质量保证期内，如果货物（含软件及相关服务）的数量、质量或规格与合同不符，或证实货物（含软件及相关服务）是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方应在一个月内以书面形式通知乙方，提出索赔。

11.3 乙方在收到通知后三十天内应免费维修或更换有缺陷的货物（含软件及相关服务）或部件，并无偿为甲方提供替代产品。

11.4 如果乙方在收到通知后三十天内没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

11.5 除合同专用条款规定外，合同项下货物（含软件及相关服

务)的质量保证期为自货物(含软件及相关服务)通过最终验收起12个月。

12. 检验及安装

12.1 在交货前,制造商应对货物(含软件及相关服务)的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验,并出具一份证明货物(含软件及相关服务)符合经国家消防装备质量监督检验中心认证或合同规定的证书。该证书将作为申请付款单据的一部分,但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不应视为最终检验,最终检验由国家消防装备质量检测中心检测或相关机构出具的检验报告为准。制造商检验的结果和细节应在证书中加以说明。

12.2 货物(含软件及相关服务)运抵现场后,甲方将对货物(含软件及相关服务)的质量、规格、数量和重量进行检验,并出具验收意见。如发现货物(含软件及相关服务)的规格或数量或两者都与合同不符,甲方有权在货物(含软件及相关服务)运抵现场后90天内,根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门出具的检验证书向乙方提出索赔,检测费用由供应商负责,除责任由保险公司或运输部门承担的之外,同时甲方有权单方终止执行合同。

12.3 如果货物(含软件及相关服务)的质量和规格与合同不符,或在第11条规定的质量保证期内证实货物(含软件及相关服务)是有缺陷的,包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料,甲方将有权向乙方提出索赔。

12.4 甲方有权提出在货物(含软件及相关服务)制造过程中派人到制造厂进行监造,乙方有义务为甲方监造人员提供方便。

12.5 制造厂对所供货物(含软件及相关服务)进行机械运转试

验和性能试验时，必须提前通知甲方。

12.6 货物（含软件及相关服务）的安装按采购文件要求进行。

13. 索赔

13.1 除责任应由保险公司或运输部门承担的之外，甲方有权根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门出具的商检证书向乙方提出索赔。

13.2 在第 11 条和第 12 条规定的检验期和质量保证期内，如果乙方对甲方提出的索赔和差异负有责任，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 乙方同意退货，并按合同规定的同种货币将货款退还给甲方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物（含软件及相关服务）所需的其它必要费用。

(2) 根据货物（含软件及相关服务）的低劣程度、损坏程度以及甲方遭受损失的数额，经买卖双方商定降低货物（含软件及相关服务）的价格。

(3) 用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物（含软件及相关服务）来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分，乙方应承担一切费用和 risk 并负担甲方所发生的一切直接费用。同时，乙方应按合同第 11 条规定，相应延长修补或被更换部件或货物（含软件及相关服务）的质量保证期。

13.3 如果在甲方发出索赔通知后 30 天内，乙方未能答复，上述索赔应视为已被乙方接受。若乙方未能在甲方提出索赔通知后 30 天内或甲方同意的更长时间内，按照第 13.2 条规定的任何一种方法解决索赔事宜，甲方将从已付款或从乙方开具的履约保证金中扣回索

赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

14. 拖延交货

14.1 乙方应按照合同专用条款中规定的交货期交货和提供服务。

14.2 如果乙方毫无理由地拖延交货达1个月以上的，将受到以下制裁：没收履约保证金，加收违约损失赔偿和 / 或终止合同。

14.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、延误时间通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应进行分析，可通过修改合同，酌情延长交货时间。

15. 违约赔偿

除第16条规定的不可抗力外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方可从货款中扣除违约赔偿费，赔偿费应按每周迟交货物（含软件及相关服务）或未提供服务交货价的1%计收。但违约损失赔偿费的最高限额为迟交货物（含软件及相关服务）或没有提供服务的合同价的5%。一周按7天计算，不足7天按一周计算。甲方有权终止合同，并按合同约定及法律规定追究乙方的违约责任。

16. 不可抗力

16.1 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

16.2 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快以电报、传真或电传通知另一方，并在事故发生后14天内，将有关部门出具的证明文件用特快专递寄给或送给另一方。如果不可抗力影响时间延续120天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

17. 税费

17.1 中国政府根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担。

17.2 中国政府根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

17.3 在中国境外发生的与执行本合同有关的一切税费均由乙方承担。

18. 仲裁

18.1 买卖双方应通过友好协商，解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，如果协商仍得不到解决，任何一方均可按“中华人民共和国民法典”规定提交调解和仲裁。

18.2 仲裁裁决应为终局裁决，对双方均具有约束力。

18.3 仲裁费除仲裁机构另有裁决外应由败诉方负担。

18.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，合同其它部分继续执行。

19. 违约终止合同

19.1 乙方有下列违约情况之一，并在收到甲方违约通知后的合理时间内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失，甲方可

向乙方发出书面通知，终止部分或全部合同。在这种情况下，并不影响甲方向乙方提出索赔。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延期的限期内提供全部或部分货物（含软件及相关服务）；

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

19.2 在甲方根据第20条规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方式购买与未交货物（含软件及相关服务）类似的货物（含软件及相关服务），乙方应对购买类似货物（含软件及相关服务）所超出的费用负责。而且乙方还应继续执行合同中未终止的部分。

20. 破产终止合同

如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面通知乙方终止合同，该终止合同以不损害或影响甲方已经采取或将采取补救措施的权利。

21. 转让与分包

21.1 未经甲方事先书面同意，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

21.2 对投标中没有明确分包的合同，乙方应书面通知甲方本合同中将分包的全部分包合同，在原投标/响应文件中或后来发出的分包通知均不能解除乙方履行本合同的义务。

22. 适用法律

本合同应按中华人民共和国的法律进行解释。

23. 合同生效及其它

23.1 合同在双方签字盖章后生效。

23.2 如需修改或补充合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议并经采购单位鉴证，该协议将作为本合同的一个组成部分。

备注：合同通用条款与合同专用条款不一致的，以合同专用条款为准。

第五章 响应文件内容及格式

重要提示：

1. 供应商提供的证明材料，除需要供应商填报或有特殊说明外，均须提供该材料的复印件。
2. 供应商在编制响应文件时，对于给定格式的文件内容，必须按照给定的标准格式进行填报；对于没有给定标准格式的文件内容，可以由供应商自行设计。

格式 1

响应文件外封面、封口格式

封面格式：

收件人： 海南省政府采购中心	收件人： 海南省政府采购中心
响应文件（正本）	响应文件（副本）
所投包号： 第_____包	所投包号： 第_____包
项目名称：	项目名称：
文件编号：	文件编号：
供应商名称（公章）：	供应商名称（公章）：

封口格式：

——于 年 月 日 时之前不准启封（公章）——

海南省政府采购项目 响应文件

项目名称：

文件编号：（第 包）

供应商名称（单位公章）：

供应商地址：

目录

一、资格性证明材料

1.1 具有独立承担民事责任的能力证明文件·····	所在页码
1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度证明文件·····	所在页码
1.3 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录证明文件·····	所在页码
1.4 无重大违法记录声明函·····	所在页码
1.5 无环保类行政处罚记录声明函·····	所在页码
1.6 “供应商资格条件”中要求的其他相关文件·····	所在页码

二、符合性证明材料

2.1 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书·····	所在页码
2.2 自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书·····	所在页码
2.3 承诺函·····	所在页码
2.4 报价表·····	所在页码
2.5 明细报价表·····	所在页码
2.6 初步审查响应表·····	所在页码
2.7 技术、商务响应表·····	所在页码
2.8 技术、商务评分响应表·····	所在页码

三、其他响应材料·····所在页码

3.1 中小企业声明函·····	所在页码
3.2 监狱企业的证明文件·····	所在页码
3.3 残疾人福利性单位声明函·····	所在页码
3.4 其他材料·····	所在页码

注：供应商须在响应文件中正确地填写相对应的页码，不准确可能造成磋商小组无法直观定位应标内容而做出不利判断，供应商需独自承担可能产生的各种不利结果。

具备独立承担民事责任能力的证明文件

详见“第二章 供应商须知 1.3.1.1 ‘（1）具有独立承担民事责任的能力’”条款规定。

具有良好的商业信誉和健全的 财务会计制度证明文件

详见“第二章 供应商须知 1.3.1.1 ‘（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度’”条款规定。

有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录证明文件

详见“第二章 供应商须知 1.3.1.1 ‘（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录’”条款规定。

无重大违法记录声明函

我公司_____（公司名称）在参加政府采购活动前三年内没有重大违法记录。

特此声明。

公司名称（加盖公章）：_____

日期：_____

无环保类行政处罚记录声明函

我公司_____（公司名称）在参加政府采购活动前三年内没有环保类行政处罚记录。

特此声明。

公司名称（加盖公章）：_____

日期：_____

“供应商资格条件”中要求的其他相关文件

法定代表人授权委托书

(非法定代表人参加磋商的，出具此授权委托书)

致：海南省政府采购中心

本授权书宣告：____ 供应商公司全称 ____ 之 ____ 法定代表人姓名（职务） ____ 合法地代表我公司，授权 ____ 被授权人姓名（职务） ____ 为我公司的磋商代理人，该代理人有权在 ____ 采购项目（项目编号：____）第 ____ 包的磋商活动中，以我公司的名义签署响应文件、签订合同协议书等一切与此活动相关的文件，及处理磋商过程中其他相关事项。

本授权书无转授权，并于签字盖章日生效，特此声明。

(*此处粘贴法定代表人的身份证正反面
图像或复印件)

(*此处粘贴被授权人的身份证图像正反面
或复印件)

被授权人：(签名或盖章) _____ 联系电话： _____

法定代表人：(签名或盖章) _____ 签署日期： _____

单位名称：(加盖公章) _____

供应商自觉抵制政府采购领域 商业贿赂行为承诺书

海南省政府采购中心：

开展治理政府采购领域商业贿赂专项工作，是中央确定的治理商业贿赂六个重点领域之一，它既是完善市场经济、构建社会主义和谐社会的客观需要，又是从源头上抑制腐败的有力措施，意义重大、影响深远。为深入贯彻落实中央和省委、省政府的有关部署及要求，进一步规范政府采购行为，营造公平竞争的政府采购市场环境，维护政府采购制度良好声誉，在参与采购中心组织的政府采购活动中，我方庄重承诺：

一、依法参与政府采购活动，遵纪守法，诚信经营，公平竞争。

二、不向采购单位、采购中心和政府采购评审专家提供任何形式的商业贿赂；对索取或接受商业贿赂的单位和个人，及时向政府采购监督管理部门和纪检监察机关举报。

三、不以提供虚假资质文件等形式参与政府采购活动，不以虚假材料谋取中标。

四、不采取不正当手段诋毁、排挤其它供应商，与其它参与政府采购活动供应商保持良性的竞争关系。

五、不与采购单位、采购代理机构和政府采购评审专家恶意串通，自觉维护政府采购公平竞争的市场秩序。

六、不与其它供应商串通采取围标、陪标等商业欺诈手段谋取中标，积极维护国家利益、社会公共利益和采购单位的合法权益。

七、严格履行政府采购合同约定义务，不在政府采购合同执行过程中采取降低质量或标准、减少数量、拖延交付时间等方式损害采购单位的利益，并自觉承担违约责任。

八、自觉接受并积极配合政府采购监督管理部门和纪检监察机关依法实施的监督检查，如实反映情况，及时提供有关证明材料。

公司名称（加盖公章）： _____

签署日期： _____

承诺函

海南省政府采购中心：

供应商名称 授权 供应商代表姓名、职务 为我方代表，参加你单位组织的 项目名称 (项目编号:)第 包 的采购活动。我方接受磋商文件及澄清、修改部分(如有)的全部条款且无任何异议，现向贵中心递交响应文件参与磋商。

一、我方已按磋商文件要求递交了**电子响应文件、纸质响应文件**，其中所有响应内容一致、真实有效，并已足额缴纳了磋商保证金。

二、我方保证遵守磋商文件的规定，如果本公司违反采购文件要求，我方的磋商保证金可以被你单位没收。

三、我方承诺已经具备磋商文件中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件。我方愿意向你单位提供任何与本采购项目磋商有关的数据、情况和技术资料，并根据需要提供一切承诺的证明材料，并保证其真实、合法、有效。

四、如果我方获得成交资格，我方承诺在领取成交通知书的同时按磋商文件规定的形式，向贵中心一次性支付成交服务费。

五、我方承诺接受磋商文件中政府采购合同条款的全部条款且无任何异议。如果我方获得成交资格，我们将按磋商文件的规定，保证忠实地履行双方所签订的政府采购合同，并承担政府采购合同规定的责任和义务。

六、我方承诺采购单位若需追加采购本项目磋商文件所列货物及相关服务的，在不改变政府采购合同其它实质性条款的前提下，按相同或更优惠的价格保证供货和服务。

七、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，接受你单位及政府采购监督管理部门对我方施以采购金额5%以上10%以下的违约处罚，列入不良行为记录名单，在1至3年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，提请政府有关行政部门没收违法所得；情节严重的，提请工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，提请司法部门依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取成交的；
- (2) 向采购单位、采购代理机构行贿或者提供其它不正当利益的；
- (3) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

公司名称(加盖公章)： _____

签署日期： _____

报价表

项目名称：

项目编号：（第 包）

报价总价 (元)		大写：	
服务期		磋商有效期	
服务地点			
备注			

供应商全称（公章）：_____

注：1. 报价应包括磋商文件所规定的全部内容；

2. 报价总计包含运费、税费、安装调试费等一切相关费用。

明细报价表

项目名称：

项目编号： （第 包）

序号	服务名称	数量	单位	单价	单项总价
1					
2					
3					
4					
...					

供应商全称（公章）： _____

- 注：1. 报价应包括磋商文件所规定的全部内容；
2. 报价总计包含运费、税费、安装调试费等一切相关费用；
3. 明细报价表行数可自行添加，但表式不变；
4. “明细报价表”各分项报价合计应当与“报价表”报价合计相等。

初步审查响应表

说明：供应商必须仔细阅读磋商文件中所有资格审查及符合性审查内容，对所有资格、符合性审查条款的响应情况逐项列入下表，并对其响应情况进行说明。未列入下表的视作供应商不响应。供应商必须根据实际情况如实填写，磋商小组如发现有虚假描述的，该响应文件作无效响应文件处理。

序号	审查项目	评议内容	起页	止页	响应情况 (+/-/=)	备注
1	资格审查					
2						
3						
....						
1	符合性审查					
2						
3						
...						

供应商全称（公章）：

- 注：1. 起止页码需与响应文件的自然页码相对照，不准确可能造成磋商小组无法直观定位应标内容而做出不利判断；
2. 初步评审响应表必须要填写响应文件中对应的页码；若响应文件中没有项，页码可填写 0；
3. 此表为表样，行数可自行添加，但表式不变。
4. “响应情况”用符号“+、=-、-”分别表示优于、等于、低于（偏离）磋商文件资格及符合性审查条款描述，必须逐项对应响应。

技术、商务响应表

说明：供应商必须仔细阅读磋商文件中所有技术、商务条款，对所有技术、商务条款的响应情况逐项列入下表，并对其响应情况进行说明。未列入下表的视作供应商不响应。供应商必须根据服务的实际情况如实填写，磋商小组如发现有虚假描述的，该响应文件作无效响应文件处理。

序号	服务名称	磋商文件技术、商务主要条款描述	供应商技术、商务响应情况描述	响应情况说明(+/-/=)	备注
1					
2					
3					
...					
...					

供应商全称（公章）：

注：1、此表为表样，行数可自行添加，但表式不变。

2、供应商根据系统方案添加的服务等也请列出。

3、请在“供应商技术、商务响应情况描述”中列出服务的详细参数情况。

4、“响应情况说明”用符号“+、=-、-”分别表示优于、等于、低于（偏离）磋商文件技术、商务规范主要条款描述，必须逐项对应响应。

5、磋商文件要求提供的相关证明文件，须在“备注”写上与响应文件相对照的起止自然页码，并以醒目的方式标明其应标的情况证明，不准确将可能造成评委无法直观定位应标内容而做出不利判断。

技术、商务评分响应表

说明：供应商必须仔细阅读磋商文件中技术、商务评分条款，对所有技术、商务评分条款的响应情况逐项列入下表，并对其响应情况进行说明。未列入下表的视作供应商不响应。供应商必须根据实际情况如实填写，磋商小组如发现有虚假描述的，该响应文件作无效响应文件处理。

评分明细			响应文件页码索引			
序号	评比项目	评分细则	起页	止页	响应说明 (+、=、-)	备注
1						
2						
3						
4						
·						
·						
·						

供应商全称（公章）：

注：1. 起止页码需与响应文件的自然页码相对照；若响应文件中没有项，页码可填写 0；不准确可能造成磋商小组无法直观定位应标内容而做出不利判断；

1. 此表为表样，行数可自行添加，但表式不变。

3. “响应说明”用符号“+、=、-”分别表示优于、等于、低于（偏离）磋商文件技术、商务条款描述，必须逐项对应响应。

中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2020]46号）的规定，本公司（联合体）参加____（单位名称）的____（项目名称）____采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：1. 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；

2. 中型、小型、微型企业请在响应文件中附此函。

监狱企业的证明文件

注：监狱企业须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。

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：_____

（注：残疾人福利性单位请在响应文件中附此声明函。）

其他证明材料

(如有，自由格式)

技术方案

(如有，自由格式)