

项目编号:HNYG2024-112-0503

## 琼海市 12345 热线平台建设项目

# 竞争性磋商文件

采购人：琼海市政务服务中心

采购代理机构：海南远光项目管理有限公司

二〇二四年五月

# 目 录

第一章	磋商邀请函.....	2
第二章	投标人须知.....	6
第三章	采购需求.....	23
第四章	合同条款.....	26
第五章	响应文件内容和格式.....	34
第六章	评审方法、标准及程序.....	49

# 第一章 磋商邀请函

## 项目概况

琼海市 12345 热线平台建设项目 招标项目的潜在投标人应在海南政府采购网 ([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))-海南省政府采购电子化交易管理系统获取磋商文件，并于 2024 年 05 月 28 日 15 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况：

1. 项目编号：HNYG2024-112-0503
2. 项目名称：琼海市 12345 热线平台建设项目
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 预算金额：2801500.00 元
5. 最高限价：2801500.00 元
6. 采购需求： 具体详见采购需求
7. 合同履行期限：合同生效之日起 1 年

所属行业： 服务类。

### 二、申请人的资格要求：

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2、落实政府采购政策需满足的资格要求： 无
- 3、本项目的特定资格要求： 1. 具有独立承担民事责任的能力【注：①投标人若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照”；②若为事业法人：提供“事业单位法人证书副本”；③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”；④若为自然人：提供“提供工商主管部门颁发的个体营业执照/身份证明文件” 以上均提供复印件加盖公章】；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度【投标人应提供承诺函加盖单位公章，格式自拟】；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力【投标人应提供承诺函加盖单位公章，格式自拟】；
4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录【投标人应提供承诺函加盖单位公章，格式自拟】；
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【投标人应提供承诺函加盖单位公章，格式自拟】；
6. 投标人必须未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单、重大税收违法失信主体和中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))的“政府采购严重违法失信行为记录名单”及中国执行信息公开网(<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>)的失信被执行人的投标人【以上内容提供承诺函加盖公章，格式自拟】
7. 本项目不接受联合体投标。

### 三、获取采购文件：

1. 时间：2024 年 05 月 18 日至 2024 年 05 月 24 日，每天上午 00:00 至 12:00 ， 下午 12:00 至 24:00 （北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：电子采购文件网上下载海南省政府采购网

(<https://www.ccgp-hainan.gov.cn/zhuzhan/>) 中“海南省政府采购电子化交易管理系统”

3. 方式：网上下载。

(投标人须在海南省政府采购网([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)完成注册，然后登陆交易平台进行报名并下载采购文件，未按时通过该系统平台报名的按无效响应处理)；

4. 售价：0 元。

### 四、响应文件提交：

1. 截止时间：2024 年 05 月 28 日 15 点 00 分（北京时间）

2. 地点：海南政府采购网([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)。

(投标人应在响应文件提交截止时间前将响应文件上传至海南省政府采购网([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)，并于响应文件提交截止时间前 30 分钟内登录系统完成签到，否则响应文件按无效响应处理。)

### 五、开启：

1. 时间：2024 年 05 月 28 日 15 时 00 分（北京时间）

2. 地点：海南政府采购网([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)。

(本采购活动采用全流程电子化的方式，开标、磋商、报价、评审等全流程均通过线上进行，投标人须提前准备海南省公共资源交易平台 CA 锁，登录海南省政府采购电子化交易管理系统(新)进行签到、解密及磋商报价响应等操作)

### 六、公告期限：

自本公告发布之日起 3 个工作日。

### 七、其他补充事宜：

海南省政府采购网，有关本项目磋商文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告与下载为准，不再另行通知，磋商文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。

注：1、获取采购文件方式（按以下步骤报名并获取文件）：（1）网上注册报名：投标人须在海

南省政府采购网(<https://www.ccgp-hainan.gov.cn/zhuzhan/>)中的海南省政府采购电子化交易管理系统平台进行注册报名。(2)未按时在系统平台注册报名视为无效报名。2、投标人须在海南政府采购网([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)中下载、查看电子版的招标文件及其他文件。3、电子标:必须使用最新版本的电子投标工具在海南政府采购网4、必须使用最新版本的电子投标书编制工具制作电子版投标文件并使用CA数字证书(含手机CA)的电子印章进行签章,且使用CA数字证书(含手机CA)进行加密后在提交投标文件截止时间前上传至交易系统,否则视为无效投标(投标文件制作工具是配合政府采购交易系统制作投标文件的工具。投标人/投标人使用该工具打开从系统下载的招投标文件包【为wtbwj格式】,离线编辑完成的投标文件各组成部分导入pdf格式签章,最终生成加密的投标文件【为wenc格式】)。电子投标书编制工具、投标工具使用手册及投标人使用手册等均可在海南省政府采购电子化交易管理系(<http://218.77.183.212:8199/u/loginu/>)-帮助中心下载。5、本项目为远程不见面开标项目,投标人无需到达开标地点。开标时投标人使用个人电脑登入海南政府采购网([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)(实体CA数字证书或移动CA数字证书,必须是生成投标文件时使用的使用数字认证锁)进行远程解密。在开标前,投标人应利用参与开标的电脑提前登入开标系统进行电脑配置环境检测,并按提示设置电脑环境。6、投标人使用交易系统遇到问题可进入<https://www.yuque.com/haonan123/bzzx/ahre46>查看《【全程电子化】投标人使用手册》或致电技术支持:0898-68546705注意:投标人签到需选择key签章,海南CA数字证书办理所需材料及地址(1)CA数字证书所需材料:登录海南省数字证书认证中心网站(网址:<http://www.hndca.com/CA/>)“服务支持”中的“海南省电子招投标用户办理数字证书业务指南”下载。(可在线办理,也可现场办理)(2)CA数字证书现场办理地址:海南省海口市美兰区大英山东三路2号海南数据谷二号营地2层212室。数字证书咨询电话:0898-66668096、0898-66664947,电子签章咨询电话:0898-6520320。已注册备案通过并取得数字证书和电子签章的投标人不需要再重新备案。注意事项:本项目采用全流程电子化操作,投标人应仔细阅读海南省政府采购网的通知《海南省财政厅关于进一步推进政府采购全流程电子化的通知》,下载查看操作手册,在使用交易系统遇到问题可致电技术支持:0898-68546705。7、本项目支持节能产品、环境标志产品、中小微企业发展、监狱企业发展及残疾人福利性单位等相关扶持政策。

## 八、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:琼海市政务服务中心

地址:琼海市嘉积镇金海路政务服务中心

联系方式:李女士(0898-62926004)

---

## 2. 代理机构信息

名称：海南远光项目管理有限公司

地址：海南省海口市海甸五西路 82 号安华领秀城 B 塔 1101

联系方式：卢工（0898-66270960）

## 3. 项目联系方式

项目联系人：卢工

电话：0898-66270960

## 第二章 投标人须知

### 投标人须知前附表

“投标人须知前附表”用于进一步明确正文中的未尽事宜，由采购代理机构根据项目的具体特点和实际需要编制和填写，如有与本章正文内容不一致的，以本表的内容为准。

序号	条款名称	说明和要求
1	采购人及联系方式	名称：琼海市政务服务中心 地址：琼海市嘉积镇金海路政务服务中心 联系方式：李女士（0898-62926004）
2	代理机构及联系方式	名称：海南远光项目管理有限公司 地址：海南省海口市海甸五西路82号安华领秀城B塔1101 联系方式：卢工（0898-66270960）
3	投标人资格	详见磋商邀请函“申请人的资格要求”
4	磋商有效期	自提交响应文件的截止之日起 60 天。
5	磋商保证金要求	不作要求。
6	响应文件的内容及格式	投标人提供的响应文件应以第六章响应文件内容及格式的要求为准。
7	分包和转包	不接受
8	备选方案	不接受
9	电子标书制作要求	（1）电子标书的制作需按照交易平台的指引进行，除了制作文本格式的标书外，交易平台为了在开评标阶段提取关键数据，会要求投标人在投标文件编制工具中，同时填写结构化表单，进行条款关联等操作。（2）投标人必须使用从海南省政府采购电子化交易管理系统下载的招投标文件数据包，必须通过电子标书制作工具进行编制和加密等。磋商文件有更正的必须下载更正后的磋商文件数据包，否则解密失败。

10	签字盖章要求	<p>电子模式下,直接使用 CA 锁在投标文件编制工具里对文件需要签字和盖章处签字盖章、及加盖骑缝章即可,电子签章(电子签名、盖章)同样具有法律效率,投标人按照交易平台指引,离线制作电子标书并签章即可(如果投标人只办理了公司公章的 CA 锁,未办理法人章 CA 锁或投标文件是由委托代理人签字的,则需导出签字、盖章,再扫描放入标书中)。对于制造商授权书等,一些特殊形式的证明文件,仍需要手动签字或盖章后再扫描放入标书中,一并进行电子签章。磋商文件有其他约定的从其约定。</p>
11	响应文件要求	<p>(1) 上传使用“投标文件制作工具”制作加密的投标文件(wenc 格式)1份,须在提交投标文件截止时间前成功上传至海南省政府采购电子化交易管理系统平台(<a href="https://www.ccgp-hainan.gov.cn/zhuzhan/">https://www.ccgp-hainan.gov.cn/zhuzhan/</a>)并取得回执。逾期上传或者错误方式上传的投标文件,视为无效投标文件。</p>
12	开标方式	<p>线上开标。开标(签到)倒计时结束前投标人必须完成签到,要求在签到页面进行电子签章。投标人未签到,作为无效投标处理。参与本项目开标与投标文件解密的投标人不足三家的,不得开标。</p>
13	开标程序	<p>(1) 电子开标前应签到。(开标(签到)倒计时结束前必须完成签到,要求在签到页面进行电子签章。投标人未签到,作为无效投标处理。)</p> <p>(2) 发起解密,规定时间内未解密成功者,视为投标无效。(投标人在解密页面选择加密时的数字证书进行解密,否则解密不成功。也可通过【系统通知】点击进入解密页面。投标人解密未成功,作为无效投标处理。)</p> <p>(3) 解密结束,发起结果确认,要求投标人开标结果页面进行电子签章,确认成功,等待评标。也可通过【系统通知】进入开标结果确认页面。</p>

		(4) 开标结果确认倒计时结束，结束开标。
14	评标办法	综合评分法
15	是否专门面向中小企业采购	否
16	纸质文件份数	0 份（成交单位须在成交后提供纸质投标文件一正二副共 3 份响应文件至代理机构处）
17	响应文件递交地点、时间	响应文件递交地点：海南政府采购网（ <a href="http://www.ccgp-hainan.gov.cn">www.ccgp-hainan.gov.cn</a> ）- 海南省政府采购电子化交易管理系统(新)。 响应文件递交截止时间：同开标时间。
18	开启时间及地点	开标时间：同响应文件递交截止时间。 开标地点：海南政府采购网( <a href="http://www.ccgp-hainan.gov.cn">www.ccgp-hainan.gov.cn</a> )-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)。
19	磋商小组	磋商小组共 3 名成员，由 3 名评审专家组成。
20	成交候选人	推荐成交候选人 3 名
21	采购代理服务费	采购代理服务费由成交人参照《招标代理服务收费管理暂行办法》计价格[2002]1980 号文和发改价格[2011]534 号文件中相关规定进行支付。
22	其他	(1) 投标人使用手册（全程电子化）、电子投标书编制工具、投标工具使用手册、签章控件、驱动等均可在海南省政府采购电子化交易管理系统（ <a href="http://218.77.183.212:8199/u/loginu/">http://218.77.183.212:8199/u/loginu/</a> ）-帮助中心下载。 (2) 在使用交易系统遇到问题可致电技术支持：0898-68546705。

---

## 一、总则

### 1. 综合说明

1.1 采购人：琼海市政务服务中心。

1.2 采购代理机构：海南远光项目管理有限公司。

1.3 投标人：已从采购代理机构购买磋商文件并提交响应文件的法人、其他组织或自然人。

1.4 成交投标人：经过采购确定的提供合同货物或服务的投标人。

1.5 本磋商文件仅适用于采购人组织的本次磋商活动。

1.6 本项目参照《中华人民共和国政府采购法》及相关法规，通过竞争性磋商来择优选定货物和服务的供货商。本磋商文件包括本文所列内容及按本须知发出的全部和补充资料。投标人应认真阅读本磋商文件中所有的事项、格式、条款、技术规范等实质性的条件和要求。投标人被视为充分熟悉本采购项目的全部内容以及与履行合同有关的全部内容，熟悉磋商文件的格式、条件和范围。投标人没有按照磋商文件的要求提交相关资料，或者投标人没有对磋商文件相关内容都做出实质性响应是投标人的风险，可能导致其磋商无效。

### 2. 合格的投标人

2.1 投标人参加本次采购活动应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定并具备磋商文件第一章“申请人的资格要求”规定的条件。

2.2 投标人其他资格条件详见本项目第一章申请人的资格要求。

2.3 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采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

2.4 如为信息系统采购项目，投标人不得为该整体项目或其中分项目前期工作提供过设计、编制、管理等服务的法人及附属单位。

2.5 磋商文件中未明确规定允许进口产品参加的，均视为拒绝进口产品参加。（进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，不包括香港、澳

---

门和台湾金马等单独关境地区)。

2.6 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚、或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的投标人不得参与磋商。

### 3. 磋商费用

投标人应承担所有与准备和参加磋商有关的费用，不论磋商的结果如何，采购人和采购代理机构均无承担的义务和责任。

### 4. 法律适用

本次采购活动及由本次磋商产生的合同受中华人民共和国的法律制约和保护。

### 5. 磋商文件的约束力

5.1 投标人一旦购买了本磋商文件并在 7 个工作日内未对采购代理机构提出书面质疑，即被认为接受了本磋商文件中的所有条款和规定。

5.2 本磋商文件由采购代理机构负责解释。

## 二、磋商文件

### 6. 磋商文件的组成

6.1 磋商文件由下列部分以及在采购过程中发出的修正和补充文件组成：

第一章 磋商邀请函

第二章 投标人须知

第三章 采购需求

第四章 合同文本

第五章 响应文件内容及格式

第六章 评审方法、标准及程序

请仔细检查磋商文件是否齐全，如有缺漏，请立即与采购代理机构联系解决。

6.2 投标人必须详阅磋商文件的所有事项、格式、条款等。投标人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或无效磋商，所造成的负面后果由投标人负责。

### 7. 磋商文件的询问或澄清

投标人在收到磋商文件后，若有疑问需要询问或要求澄清的，可以书面形式（包括信函、传真、电传，下同）在响应文件递交截止时间 5 日前通知采购代理机构，采购代理机构将

以澄清或书面形式在收到询问或澄清要求后 3 个工作日内进行答复，同时采购代理机构有权将答复内容（包括所提问题，但不包括问题来源）分发给所有购买了本磋商文件的投标人。未对采购代理机构提出书面意见，即视为接受了本磋商文件中的所有条款和规定。投标人对采购代理机构提供的磋商文件所做出的推论、解释和结论，采购代理机构概不负责。投标人由于对磋商文件的任何推论误解以及采购代理机构对有关问题的口头解释所造成的后果，均由投标人自负。

## 8. 磋商文件的补遗、澄清及变更信息

8.1 采购人、采购代理机构均可对磋商文件用更正公告的方式进行补遗、澄清及变更，补遗、澄清及变更的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前（不足五日的应当顺延），将有关的补遗、澄清及变更信息以公告的形式发布，并以书面形式通知所有接收磋商文件的投标人，采购文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。

8.2 潜在投标人在收到上述通知后，应立即以书面形式向采购代理机构和采购人确认。

8.3 为使投标人有足够的时间按招标文件的修改/补充要求更正投标文件，澄清内容影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

## 三、响应文件

### 9. 响应文件的编制

#### 9.1 投标使用的文字

响应文件所有部分均应以中文编制。

#### 9.2 响应文件的组成

投标人应按第五章《响应文件内容及格式》中规定的格式和顺序编制响应文件。

#### 9.3 响应文件内容及格式

投标人应按磋商文件第五章提供的响应文件内容及格式编制响应文件。

#### 9.4 磋商报价

本项目为包干项目，报价应包括全部货物、服务的价格及相关税费等一切费用。

#### 9.5 投标货币

本次采购的服务以人民币进行报价，以其它货币标价的报价将被拒绝。

#### 9.6 投标人的合格性和资格的声明文件

详见《投标人须知前附表》。

---

## 9.7 服务的合格性及符合磋商文件规定的证明文件

(1) 投标人须按磋商文件要求拟供服务的合格性并符合磋商文件规定的要求，即作为磋商文件的一部分。相关材料可以是文字资料、彩页和数据。

(2) 磋商文件规定的其他必要文件。

## 10 . 磋商保证金

不作要求。

## 11. 磋商有效期

11.1 磋商有效期见《投标人须知前附表》中的规定，有效期短于此规定的响应文件将被视为无效。

11.2 在特殊情况下，采购代理机构可在磋商有效期满之前，征得投标人同意延长磋商有效期，要求与答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝接受这一要求而放弃投标，磋商保证金将尽快无息退还。同意这一要求的投标人，无需也不允许修改其响应文件，但须相应延长磋商保证金的有效期。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。

## 11. 知识产权

11.1 投标人应保证在本项目中使用的任何产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。

11.2 除非磋商文件特别规定，采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

11.3 如采用投标人所不拥有的知识产权，则在报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

## 12. 响应文件的签字盖章要求

详见《投标人须知前附表》。

## 四、磋商与评审

## 13. 磋商

---

13.1 投标人应委派授权代表参加磋商环节，专家向投标人发起磋商问题，投标人对问题进行回复；专家向投标人发起磋商报价，投标人响应二次（最终）报价。

13.2 磋商时，确认无误后由磋商小组对响应文件进行评审。采购人、采购代理机构将采取必要措施，保证评审在严格保密的情况下进行。磋商中，参加磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他投标人的技术资料、价格和其他信息。

#### 14. 组建磋商小组

磋商小组根据采购服务的特点，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及本项目采购人本级和上级财政部门的有关规定依法组建，并负责评审工作。

#### 15. 对响应文件的资格符合性审查

15.1. 资格符合性审查的内容包括：详见资格符合性审查表。

资格符合性审查的内容只要有一条不满足，则响应文件无效。

15.2 所谓偏离是指响应文件的内容高于或低于磋商文件的相关要求。所谓重大负偏离是指投标人所磋商的范围、质量、数量和合同履行期限等明显不能满足磋商文件的要求。重大负偏离的认定须经磋商小组三分之二以上无记名投票同意。

15.3 判断响应文件的响应与否只根据响应文件本身，而不寻求外部证据。

15.4 磋商小组在评审中，对算术错误的修正原则如下：

15.4.1 报价一览表（报价表）内容与响应文件中明细表内容不一致的，以报价一览表（报价表）为准

15.4.2 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；

15.4.3 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；

15.4.4 单价金额小数点有明显错位的，以总价为准并修改单价。

15.4.5 若投标人不同意以上修正，响应文件将视为无效。

#### 16. 响应文件的澄清

16.1 在评审期间，磋商小组有权以书面方式要求投标人在规定时间内对其响应文件中含

义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清。投标人澄清应在磋商小组规定的时间内以书面方式进行，并不得超出响应文件范围或者改变响应文件的实质性内容。若投标人不能按时答复并提供磋商小组要求的文件（包括要求的正本），则磋商小组可视为该投标人未提供相关文件或相关应答不合格，并按自己的理解对竞争性磋商进行评比。

16.2 澄清文件将作为响应文件的一部分。

16.3 算术错误及文字歧义将按以下方法更正：响应文件中“报价一览表”（报价表）内容与响应文件中明细表内容不一致的，以“报价一览表”（报价表）为准。响应文件同一部分中，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，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，并修改单价。对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

16.4 如果投标人不接受对其错误和歧义的更改，其磋商将作为无效响应被拒绝。

## 17. 响应偏离与无效响应

17.1 对于响应文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，磋商小组可以接受，但这种接受不能损坏或影响任何投标人的相对排序。

17.2 在比较与评价之前，根据本须知的规定，磋商小组要审查每份响应文件是否实质上响应了竞争性磋商文件的要求。实质上响应文件应该是与竞争性磋商文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离的响应文件。对关键条款的偏离、保留和反对，将被认为是实质上的偏离，属于无效响应被拒绝。磋商小组决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

17.3 实质上没有响应竞争性磋商文件要求的响应文件将被作为无效响应被拒绝。投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其响应文件成为实质上响应。

## 18. 比较与评价

18.1 经资格符合性审查合格的响应文件，磋商小组将根据竞争性磋商文件确定的评审方法和标准，对其技术部分和商务部分作进一步的比较、评价和磋商。

18.2 评审严格按照竞争性磋商文件的要求和条件进行。详细评审标准见竞争性磋商文件第六章，综合评分法是指响应文件满足竞争性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投标人为成交候选人的评审方法。

---

磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的投标人在规定时间内提交最后报价。

当磋商文件未能详细列明采购标的的技术、服务要求，经磋商由投标人提供最终设计方案或解决方案，磋商结束后，磋商小组按照少数服从多数的原则投票推荐投标人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。最后报价是投标人响应文件的有效组成部分。

磋商小组成员应当对提交最后报价的投标人的响应文件和最后报价进行综合评分，

按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选投标人。

18.3 备选方案的评审。如投标人须知前附表中允许提交备选方案，评审过程中只考虑主方案。只有当主方案的投标人为第一成交候选投标人或成交投标人，且磋商时报出的备选方案满足竞争性磋商文件要求、报价低于主方案时，采购人才可考虑选用备选方案。

18.4 本项目支持本国产品、节能产品、环境标志等产品、促进中小企业、监狱企业发展及残疾人就业等政府采购政策。根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知（财库〔2023〕19号）的要求，政府关于强制采购节能产品、信息安全产品和优先采购环境标志产品的实施意见，以及根据《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》和《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的文件精神，本项目相应的政府采购政策优惠条件及要求详见竞争性磋商文件“第六章评审办法和程序”。

## 19. 终止竞争性磋商采购活动

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

（一）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；

（二）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（三）除“〈政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法〉的通知》（财库〔2014〕214号）第二十一条第三款”和“《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》（财库〔2015〕124号）”规定的情形外，在采购过程中符合要求的投标人或者报价未超过采购预算的投标人不足3家的。

注：在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购

活动，通知所有参加采购活动的投标人，并将项目实施情况和采购任务取消原因报送本级财政部门。

## 20. 保密原则

20.1 采购人、采购代理机构应当按照政府采购法和本办法的规定组织开展竞争性磋商，并采取必要措施，保证磋商在严格保密的情况下进行（不进行唱标）。任何单位和个人不得非法干预、影响磋商过程和结果。

20.2 政府采购评审专家应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审文件、评审情况和评审中获悉的商业秘密。

20.3 投标人试图影响采购人、采购代理机构和磋商小组的任何活动，将导致其响应文件被拒绝，并承担相应的法律责任。

## 五、确定成交投标人

### 21. 成交候选投标人的确定原则及标准

除“采购任务取消”外，磋商小组将根据评审标准，确定实质上响应竞争性磋商文件按投标人须知前附表中规定数量推荐成交候选投标人。

采用综合评分法的，评审结果按评审后综合得分由高到低顺序排列。综合得分相同的，按磋商报价由低到高顺序排列。综合得分与磋商报价均相同的，按技术部分得分由高到低顺序排列。综合得分、磋商报价和技术部分得分均相同的，按商务部分得分由高到低顺序排列。综合得分、磋商报价、技术部分得分和商务部分得分均相同的，由磋商小组举手表决投标人的排名，并提交评审报告及评审推荐意见。

### 22. 确定成交投标人

采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

采购人应当在收到评审报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选投标人中，按照排序由高到低的原则确定成交投标人，也可以书面授权磋商小组直接确定成交投标人。采购人逾期未确定成交投标人且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的投标人为成交投标人。

### 23. 成交结果公告与成交通知书

23.1 采购人或者采购代理机构应当在成交投标人确定后 2 个工作日内，在指定的媒体

---

(同磋商公告媒介)上公告成交结果,同时向成交投标人发出成交通知书,并将磋商文件随成交结果同时公告。

23.2 成交通知书是合同的组成部分。

#### 24. 授予合同的准则

24.1 除“采购任务取消”外,合同将授予采购人确定的成交投标人。成交投标人放弃中标、或因不可抗力提出不能履行合同,或者磋商文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的,或者被他人质疑后证实确有其事的,

采购人可以与排位其后第一位的投标人签订合同或重新组织招标,以此类推。

24.2 如采购人发现成交投标人在投标、提供资料时有弄虚作假的行为。经核实,采购人有权拒绝该成交投标人的投标。

24.3 他法律、法规的相关规定。

#### 25. 签署合同

25.1 采购人与成交投标人应当在成交通知书发出之日起5日内,与采购人签订采购合同。采购人不得向成交投标人提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件,不得与成交投标人订立背离采购标的及服务要求等实质性内容的协议。

25.2 成交投标人在收到成交通知书后,在成交通知书上规定的时间内,应派授权代表前往采购人指定地点签订合同。

#### 26. 合同的补充

采购合同履行过程中,采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的,在不改变合同其他条款的前提下,可以与成交投标人协商签订补充合同,但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

#### 27. 政府采购合同信用融资

政府采购合同信用融资是银行机构以政府采购诚信考核和信用审查为基础,凭借中小企业取得并提供的政府采购合同,按优于一般中小企业贷款的利率直接向申请贷款的中小企业发放贷款的一种新融资方式。投标人在中标(成交)后需要融资时可以申请政府采购合同信用融资。投标人可登陆海南省政府采购(<https://www.ccgp-hainan.gov.cn>)查看并操作。

---

## 28. 采购代理服务费用

详见《投标人须知前附表》。

## 六、其他

### 29. 质疑与接收

29.1 投标人如认为采购文件、采购过程、中标或者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，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑（联系电话、地址等信息详见本《采购文件》第一章）。投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，否则采购人、采购代理机构有权不予受理。

29.2 提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。递交的质疑相关材料应符合《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第 94 号）的有关要求，并加盖公章，否则不予受理。提交的质疑材料应包含：质疑函、营业执照副本复印件、法定代表人授权委托书（需法人签字并盖章）、法定代表人身份证复印件、代理人身份证复印件、报名凭证复印件，以上材料需加盖公章。质疑函应当包括下列内容：

- 1) 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- 2) 质疑项目的名称、编号；
- 3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- 4) 事实依据；
- 5) 必要的法律依据；
- 6) 提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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。

### 30. 现场考察和答疑会

不组织。

### 31. 采购任务取消

在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，通知所有参加采购活动的投标人。当采购任务取消时，采购人有权拒绝任何投标人成交，且

---

对受影响的投标人不承担任何责任。

### 32. 其他

32.1 投标人使用手册（全程电子化）、电子投标书编制工具、投标工具使用手册、签章控件、驱动等均可在海南省政府采购电子化交易管理系统（<http://218.77.183.212:8199/u/loginu/>）-帮助中心下载。

32.2 在使用交易系统遇到问题可致电技术支持：0898-68546705。

附录：《关于印发中小企业划型标准规定的通知》

 **中华人民共和国中央人民政府**  
The Central People's Government of the People's Republic of China  
www.GOV.cn

网站首页 | 今日中国 | 中国概况 | 法律法规 | 公文公报 | 政务互动 | 政府建设 | 工作动态 | 人事任免 | 新闻发布

当前位置： 首页 >> 公文公报 >> 部门地方文件

中央政府门户网站 www.gov.cn    2011年07月04日    来源：工业和信息化部网站

【字体：大 中 小】    [打印本页](#)    [关闭窗口](#)

## 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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

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  
二〇一一年六月十八日

## 中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

(二) 工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

(三) 建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

(四) 批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

(五) 零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(六) 交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

(七) 仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(八) 邮政业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(九) 住宿业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(十) 餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(十一) 信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业

人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(十二) 软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

(十三) 房地产开发经营。营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的为小型企业；营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。

(十四) 物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

(十五) 租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。

(十六) 其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各种所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局2003年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

[【E-mail推荐】](#)   [【纠错】](#)

### 第三章 采购需求

#### 一、采购品目详细技术参数要求

序号	品目名称	技术规格及服务描述	数量	单位	备注
<b>一、运营及维护</b>					
1	数字电路	10兆数字电路	1	条	二级分中心接入省12345呼叫中心
2	数字电路	10兆数字电路	1	条	二级分中心接入省12345业务平台(省政务云)
3	互联网专线	30兆互联网专线	1	条	二级分中心接入互联网
4	电话月租费	16部电话租金	16	部	按实际产生费用计算
5	维护服务费	针对市县二级分平台,提供维护服务,包括:话务设备维保、日常巡检、程序BUG、故障处理及技术咨询服务等	1	套/年	含话务现场技术维护支撑和话务设备维保(不含设备零部件损坏更换,设备零件需自费更换)
6	知识库采用、编辑、维护	知识库采用、编辑、维护	1	套/年	负责各知识点框架建设、知识点分类梳理、查无信息处理、按周、月、年负责汇编汇总
7	运营维护分析视图	运营维护分析及可视化展示	1	套/年	话务运营数据分析展示

8	呼叫中心语音资源使用费	16个坐席呼叫中心平台资源使用	1	项	作为连接坐席和呼叫中心平台的网关接入,用于语音接话。
<b>二、服务团队</b>					
1	管理人员	<p><b>条件要求:</b> 政治素质好,业务能力强;具备全日制大专及以上学历;有志于投身政务服务事业,拥有为企业群众服务的情怀;有奉献精神,服从中心各项管理制度;普通话流畅,表达清晰,沟通能力和综合协调能力较强;具备较强管理能力,独立处理问题能力;具有政务热线工作1年以上工作经验的优先考虑。</p> <p><b>工资标准:</b> 参照客服行业及海南省同类项目薪资水平,四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。</p>	4	人/年	
2	客服代表	<p><b>条件要求:</b> 政治素质好,业务能力强;具备全日制大专及以上学历;熟练操作电脑,文字组织能力较强;具备较强的理解能力、快速反应能力和沟通协调技巧;熟悉琼海市风情、民风、方言且普通话标准流利、口齿清楚、语音清晰。</p> <p><b>工资标准:</b> 参照客服行业及海南省同类项目薪资水平,四险一金缴纳比例根据国家相关规定执行。</p>	20	人/年	
3	其他费用	项目团队在生产运营过程中涉及到的如培训、团队建设、办公用品、差旅等基础性费用。工会费缴纳比例根据国家相关规定执行,交海南省总工会。项目运营管理费	/	/	

		含项目运营及团队人员管理费，如人员劳务关系管理费用、招聘管理费用以及发票税费等。			
--	--	--	--	--	--

注：以上产品需求中的技术参数及其性能(配置)仅起参考供作用, 主要目的是为了满足不同用户工作的基本要求, 投标人可选用其他产品替代, 但替代的产品中技术参数应满足或优于采购文件的要求。

## 二、售后服务要求

投标人必须提供关于本项目的详细的保修期内技术支持和服务方案，技术支持和服务方案包括但不限于：

整体项目质保期不少于一年, 自项目验收通过之日起计算。其中：软件类产品质保期不少于一年或制造厂商承诺的期限(以长者为准)，质保期内免费提供使用指导、软件升级及维护等售后运维服务。质保期满后, 仍须按采购人要求继续提供售后运维服务, 售后运维所需的零配部件及服务费用按市场优惠价计收。

提供 7×24 小时技术支持和服务，15 分钟内作出实质性响应，对重大问题提供现场技术支持，30 分钟内到达指定现场。如在报修后无法立即修复，则提供(相同或更高规格档次的备用设备)冗余服务，直至故障设备修复, 确保设备在 24 小时内恢复正常运行。

## 第四章 合同条款

(具体合同条款由采购人和成交人在合同谈判阶段协商确定)

# 琼海市 12345 热线平台建设项目服务合同

项目名称：琼海市 12345 热线平台建设项目

甲方：琼海市人民政府服务中心

乙方：

签约地点：海南省琼海市

签约时间： 年 月 日

甲方：琼海市政务服务中心（以下简称甲方）

地址：琼海市社会管理信息化大楼

法定代表人：王成刚

邮编：571400

乙方：

地址：

法定代表人：

邮编：

联系人：

联系电话：

### **第一条 合作原则**

1. 双方互相支持、优势互补、合作开发、为双方客户提供更加全面、完善的电信服务。
2. 双方本着友好务实、协商互利的原则共同处理在合作过程中出现的各类问题。
3. 在同等条件下，双方优先考虑对方作为自己的合作伙伴。

### **第二条 合作内容**

甲方依托 12345 热线平台，以全外包方式委托乙方建设琼海市 12345 热线平台，根据甲方的业务发展情况，乙方建设内容如下：

1. 乙方提供外包 12345 热线平台、话路中继、座席使用软件等资源，本次项目建设 16 个全外包坐席。
2. 乙方配置满足 7\*24 小时服务的客服代表及运营管理人员不少于 24 人，并负责人员的业务培训工作，确保甲方热线正常运行。
3. 乙方提供 7\*24 小时运营管理和故障维护等运维团队，确保坐席和配套设备设施的稳定运行。

### **第三条 双方的权利与义务**

### **（一）甲方的权利与义务**

1. 甲方负责 12345 热线平台业务运行管理工作，建设工作规程、工单承办办法等规章、机制并组织各承办单位按章执行。同时，对乙方外包服务工作享有考核权。
2. 甲方负责协助乙方进行客户服务代表相关政务业务知识培训及政务业务管理工作。
3. 甲方应在建设 12345 热线平台的过程中积极配合并提供必要的支持。
4. 甲方对乙方的通信网络结构及设施应有必要的保密措施，不向第三方（不含与甲方合作者）提供设备的种类、型号等相关资料。
5. 应当具备签订和履行本合同的主体资格和业务资质，并向乙方提供相关证明材料进行备案，包括但不限于营业执照、12345 热线平台从事的相关业务领域的经营许可或资质证明等。上述资料发生变更时，甲方应及时进行变更并向乙方提供变更后的证明材料进行备案。甲方保证所提供的资料真实、准确、完整和有效。
6. 甲方在乙方能够按时按照合同约定履行相应职责的情况下， 应按时足额缴纳本合同项下服务费用。
7. 如乙方或其上级公司、国家相关部门对 12345 热线平台管理政策进行调整，需要甲方补充相关开通资料、资质证明材料、变更或终止本合同、重新签订合同及其他事宜，甲方应给予全面配合。
8. 甲方对乙方提供的电信服务质量具有知情权、质询权。
9. 甲方作为乙方的大客户，享受乙方提供的“一站式服务”。
10. 甲方有权参加乙方为电信大客户举办的各类电信技术培训班。
11. 甲方在使用本业务过程中，有权利通过正式书面通知形式调整座席和工作人员的数量、工作时间。
12. 甲方在使用本业务过程中出现故障，可向乙方的 7×24 小时值班电话申告障碍。

### **（二）乙方的权利与义务**

1. 乙方负责琼海市 12345 热线平台的建设、日常管理、日常运维，按甲乙双方商定的进度严格落实。乙方取得建设热线平台的相关资质，保证平台建设、运营不违反法律、行政法规。
2. 乙方负责通过网络、现场等方式进行服务团队的招聘工作，确保上岗人员满足 12345 热线平台工作要求。

3. 乙方负责对服务团队人员开展岗前、岗中集中或一对一的业务知识、服务技能培训及业务能力考核，确保上岗人员能独立、准确处理 12345 热线平台服务工作。

4. 乙方负责服务团队人员管理及工资发放等相关方面工作，同时应当将工作情况及时向甲方反馈，接受甲方的监督和考核。

5. 乙方设置专职客户经理和 7\*24 小时值电话，为甲方提供优先、优质、优惠的通信服务。

6. 乙方负责系统平台和相关电路的建设，外包 12345 热线平台话务座席计算机终端、机房、内部网络、网络连接，负责座席功能软件的安装、调试工作，负责客服代表及管理人員的 12345 热线平台业务培训、管理工作，保证甲方 12345 热线平台的正常使用。

7. 在合同有效期内乙方应确保外包 12345 热线平台与相关设备、线路正常运行，若因乙方外包 12345 热线平台升级等原因影响到甲方平台运行的，乙方应最迟提前 24 小时通知甲方，并帮助甲方进行呼叫疏忙，确保甲方 12345 热线平台中断时间最短。

8. 甲方的本地坐席会随着乙方外包 12345 热线平台的升级而升级，若甲方 12345 热线平台的服务影响乙方的网络接通率或甲方 12345 热线平台的用户接通率低于 80%（乙方应提供具体的测试报告）时，乙方应主动向甲方建议增加坐席数量。

9. 乙方负责提供话务服务，负责客服代表的培训、管理、薪资支付及社会保险的缴纳。

10. 因技术、设备或国家政策因素等原因，乙方有权对电信业务的服务功能、操作方法、计费方式、计费模式、业务号码等作出修改、调整，但应提前七个工作日将修改或调整的相关内容书面通知甲方，并经甲方确认后方进行相关修改、调整。

11. 乙方有义务向甲方介绍各类新业务。

12. 乙方有义务向甲方提供大客户的一切同等服务，对甲方所需的关于琼海 12345 热线平台工作的相关数据报告乙方要及时提供。

13. 乙方设置客户经理和 7×24 小时值班电话，为甲方提供优先、优质、优惠的通信服务，包括业务咨询、受理及障碍申告等服务。

14. 乙方负责根据业务规模情况及时对座席、人员、工作时间等进行合理安排，如遇异常情况应及时与甲方进行通报。

15. 在合同有效期内，话务人员及管理人员应专职负责 12345 服务热线工作，不得从事其它业务。

16. 乙方对甲方提出的障碍申告要优先处理。维护人员在接报后 1 小时内响应，2 小时内到达现场，一般故障 4 小时内处理完毕，重大故障必须在 8 小时内处理完毕。其中电话单机障碍修复时限不超过 24 小时；专线障碍修复时限不超过 24 小时；数据通信障碍修复、局内及用户端代维设备障碍修复不超过 24 小时；用户线障碍修复不超过 24 小时。

#### 第四条考核内容

甲方对乙方全年的外包服务情况按照《海南省 12345 政务服务便民热线运行管理规则》（暂行）、《海南省 12345 政务服务便民热线工作考核规则》（试行）涉及指标进行考核。考核按月进行，并取月度考核分值的平均值作为年度考核分值。

#### 第五条 费用结算

本次项目外包服务费用总金额（含税价）为人民币 xxxxxx 元，大写 xxxxx。但由于项目延续性问题，在乙方开始提供服务前，原项目服务商中国电信股份有限公司海南分公司继续不降低标准提供服务，费用按照甲方与原项目服务商中国电信股份有限公司海南分公司于 年 月 日签订的《琼海市 12345 热线平台建设项目服务合同》约定的月费用标准进行结算，由乙方在原项目服务商中国电信股份有限公司海南分公司停止服务后 30 日内一次性支付。

乙方开始提供服务后，当年度未能提供成果的先支付费用的 30%，即人民币 xxxxx 元，大写 xxxxxx。当年度能提供初验成果的先支付费用的 50%，即人民币 xxxxx 元，大写 xxxxxx。剩余的服务费用作为绩效考核金额，由甲方在本合同到期前 1 个月内根据考核结果一次性支付给乙方。

（1）合同总价明细如下：

序号	项 目	金额（人民币元）	备注
----	-----	----------	----

一	12345 热线平台链路租用费	xxxx	<p>1.二级分中心接入省 12345 热线平台租用 1 条 10M 数字电路，费用为 xxx 元/年</p> <p>2.二级分中心接入省 12345 热线平台(省政务云)租用 1 条 10M 数字电路，费用为 xxxx 元/年</p> <p>3.二级分中心接入互联网租用 1 条 30M 互联网专线，费用为 xxxx 元/年</p> <p>4. 16 部固话每月打包商务常青 xx 元赠送 xx 话费使用。</p>
二	12345 热线平台运营维护费	xxxx	含 12345 热线平台语音资源使用费等
三	12345 热线平台坐席人工运营费	xxxx	包含坐席人工及管理费用
合计		xxxx	

(2) 甲乙双方约定，将年度考核分值依据下表进行分档，根据不同等次进行绩效考核金额的支付：

序号	得分	绩效考核金额支付比例
1	$X \geq 90$	100%
2	$80 \leq X < 90$	85%
3	$70 \leq X < 80$	70%
4	$60 \leq X < 70$	50%
5	$X < 60$	0

(3) 乙方提根据确定金额足额开具有效发票。

(4) 收款方、出具发票方、合同乙方必须一致。

乙方账号信息：

名称：

税号：

开户行：

账 号：

## **第六条 保密**

1. 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本合同另有约定的除外。

2. 本保密条款在本合同有效期内及本合同终止后[2]年之内持续有效。

## **第七条 违约责任**

1. 甲方违反本合同的约定，乙方可暂停或终止提供服务，直至解除本合同，且不承担违约责任。给乙方造成损失的，甲方应予赔偿。

2. 如甲方逾期付费，除补交欠费之外，每逾期一日应按照所欠金额的万分之一支付违约金。逾期付费累计超过 30 日的，乙方有权暂停向甲方提供服务；暂停服务 60 日内仍未补交欠费和违约金的，乙方有权终止本合同，甲方仍应承担上述违约责任。

3. 如甲方在本合同服务期限未满时退订业务，按实际发生月份结算，未满一个月的按一个月结算（按照合同月金额结算）。

4. 在满足开通条件的情况下，乙方如确因自身原因，不能在本合同约定的开通时限内开通服务，则每逾期一日按照所收取的一次性费用的[百分之一]的标准作为给甲方的赔付，并在首月的月服务费中直接抵扣，赔付金额最多不超过该服务项目对应的月服务费。如逾期 30 日仍不能开通，则甲方有权解除本合同。给甲方造成的相关损失，乙方应予赔偿。

## **第八条 免责条款**

1. 如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规、规章或其他规范性文件规定变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏、无线信号被他人干扰等，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后十五日内将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由一方解除。

2. 如政府管理部门提出要求的，乙方将暂停或终止提供相应服务，且不承担任何责任，但乙方应提前通知甲方。

## **第九条 合同的变更**

双方在此约定，本合同任何一方出于合理原因，要求对本合同进行变更，应当书面

通知另一方，并由双方协商达成一致；未经另一方书面同意，任何一方不得单方面变更本合同。

#### **第十条 法律适用和争议解决**

1. 本合同适用中华人民共和国法律。

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。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式：

(1) 将该争议提交[海南]仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[海南省海口市]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向[甲方]所在地有管辖权的人民法院起诉。

3. 诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉诉讼的其他部分。

#### **第十一条 合同有效期限**

1. 本合同自签订当月生效，有效期至2024年 月 日。

2. 本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份，经双方盖章后，合同即生效。

甲方：琼海市人民政府政务服务中心

法定代表人或委托人签字：

签订时间： 年 月 日

乙方：

法定代表人或委托人签字：

签订时间： 年 月 日

## 第五章 响应文件内容和格式

(正本/副本)

项目名称  
(项目编号)

# 响应文件

投标人：(单位盖章)

法定代表人或其被授权人：(签字)

年 月 日

注：请按照以下文件的要求格式、内容，顺序制作响应文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对响应文件的评价。

## 1、投标函

致：琼海市政务服务中心

海南远光项目管理有限公司

根据贵单位项目名称（项目编号）的磋商文件要求，正式授权下述签字人\_\_\_\_（姓名和职务）代表投标人（投标单位名称），提交响应文件。

根据此函，我们宣布同意如下：

1、我方接受磋商文件的所有的条款和规定，合同履行期限：\_\_\_\_\_。

2、我方同意按照磋商文件第二章“投标人须知”的规定，本响应文件的有效期为从投标截止日期起计算的60天，在此期间，本响应文件将始终对我方具有约束力，并可随时被接受。

3、我们同意提供贵单位要求的有关本次投标的所有资料或证据。

4、如果我方成交，我们将根据磋商文件的规定严格履行自己的责任和义务。

投标人名称：\_\_\_\_\_（公章）

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

被授权人签字：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 2、报价一览表

项目编号：HNYG2024-112-0503

序号	项目名称	合同履行期限
1		
磋商总报价人民币（小写）_____（元）；（大写）_____		
备注： 是否小微企业产品：是（ ）；否（ ） 是否监狱企业参加采购活动：是（ ）；否（ ） 是否残疾人福利性单位参加采购活动：是（ ）；否（ ）		

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或被授权人（签字）\_\_\_\_\_

日期：

注：①本表中磋商报价为投标人所有标的的报价总计，响应报价应包括磋商文件所规定的采购范围的全部内容；响应报价总金额包括本磋商文件中要求的所有货物和服务的费用，包含运输、保险、税收等相关费用，采购人不再进行二次投入，请投标人注意。②是否小微企业产品栏，在相应的括弧里打勾（√），空白则默认为非小微企业产品响应；是否监狱企业栏，在相应的括弧里打勾（√），空白则默认为非监狱企业参与响应；是否残疾人福利性单位栏，在相应的括弧里打勾（√），空白则默认为非残疾人福利性单位参与响应。③响应报价保留小数点后两位数字。

分项报价明细（如有）

注：格式自拟。

投标人名称（公章）： \_\_\_\_\_

法定代表人或被授权人（签字） \_\_\_\_\_

日期：

3、法定代表人授权书格式

法定代表人授权书

(一) 法定代表人身份证明书

投标人名称：\_\_\_\_\_

单位性质：\_\_\_\_\_

成立时间： 年 月 日

经营期限： \_\_\_\_\_

姓名： \_\_\_\_\_ 性别： \_\_\_\_\_ 年龄： \_\_\_\_\_ 职务： \_\_\_\_\_

系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

投标人名称： \_\_\_\_\_（盖单位章）

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

(二) 授权委托书

致：琼海市政务服务中心

海南远光项目管理有限公司

本授权书声明：

投标人：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_ 法定代表人：\_\_\_\_\_

被授权人：姓名\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_ 出生日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

所在单位：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

身 份 证：\_\_\_\_\_ 联系方式：\_\_\_\_\_

兹委被授权人\_\_\_\_\_代表我公司参加海南远光项目管理有限公司组织的琼海市 12345 热线平台建设项目（项目编号为：HNYG2024-112-0503）的政府采购活动，并授权其全权办理以下事宜：

- 1、参加报价活动；
- 2、出席磋商会议；
- 3、签订与成交事宜有关的合同；
- 4、负责合同的履行、服务以及在合同履行过程中有关事宜的洽谈和处理。

被授权人在办理上述事宜过程中以其自己的名义所签署的所有文件我方均予以承认。被授权人无转委托权。

委托期限：至上述事宜处理完毕止。

注：附上被授权人的身份证复印件

投标人名称： \_\_\_\_\_（公章）

法定代表人： \_\_\_\_\_（签字或盖章）

被授权人： \_\_\_\_\_（签字或盖章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

4、基本情况表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
项目负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
企业资质等级			其中	注册人员		
营业执照号				高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
账号				技工		
经营范围备注						

5、拟配合本项目团队人员情况表

序号	姓名	证书/职称	现任职务	该项目中担任的岗位	备注
...					
...					

注：可自行添加行数，以上需提供有关书面证明材料

投标人名称：                    （盖章）

法定代表人或被授权人（签字）：

日期：

6、项目业绩一览表

序号	合同签署时间	项目名称	用户名称	合同金额	备注

注：以上业绩需提供有关书面证明材料，如合同、中标（成交）通知书复印件并盖章。

投标人名称：                    （盖章）

法定代表人或被授权人（签字）：

日期：

### 7、采购需求响应表

说明：投标人必须仔细阅读磋商文件中所有采购需求中条款并列入下表进行应答。

序号	要求内容	偏离情况	偏离情况说明	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
	.....			

投标人全称：（公章）

被授权人：（签字或私章）

注：1、此表为表样，行数可自行添加，但表式不变；

2、投标人须对响应项的真实性负责，如获中标，采购人将对其响应项复核，如核  
查发现投标人存在虚假响应的情况将对其作废标处理并不予退还保证金，同时上报采购  
监管部门。

3. 投标人必须认真仔细阅读磋商文件中第三章采购需求进行响应。

4、是否偏离用符号“+、=、-”分别表示正偏离、完全响应、负偏离；

## 8、服务承诺书

此承诺由投标人根据自身实际情况并结合竞争性磋商文件相关要求据实填写，格式由投标人自定。

## 9、投标人资格条件

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2、落实政府采购政策需满足的资格要求： 无
- 3、本项目的特定资格要求：1. 具有独立承担民事责任的能力【注：①投标人若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照”；②若为事业法人：提供“事业单位法人证书副本”；③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”；④若为自然人：提供“提供工商主管部门颁发的个体营业执照/身份证明文件”以上均提供复印件加盖公章】；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度【投标人应提供承诺函加盖单位公章，格式自拟】；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力【投标人应提供承诺函加盖单位公章，格式自拟】；
4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录【投标人应提供承诺函加盖单位公章，格式自拟】；
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【投标人应提供承诺函加盖单位公章，格式自拟】；
6. 投标人必须未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单、重大税收违法失信主体和中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))的“政府采购严重违法失信行为记录名单”及中国执行信息公开网(<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>)的失信被执行人的投标人【以上内容提供承诺函加盖公章，格式自拟】
7. 本项目不接受联合体投标。

## 10、服务方案（格式自拟）

11、投标人认为需要提供的其他材料

## 第六章 评审方法、标准及程序

### 一、评审原则

1、本次采购采用竞争性磋商方式进行，评审由依法组成的磋商小组负责完成。评审基本原则：评审工作应依据《中华人民共和国政府采购法》以及国家和地方政府采购的有关规定，遵循“公开、公平、公正、择优、诚实信用”的原则。

2、本次竞争性磋商采购的评审采用综合评分法。

### 二、评审方法、标准及程序和评审方法

1、磋商小组对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，如发现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等内容，可以要求投标人作出必要的澄清、说明或者更正。投标人的澄清、说明或者更正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。

2、磋商小组根据附表 1 的内容，对响应文件进行初步评审，只有通过初步评审的投标人才能继续进行评审方法、标准及程序。

除符合“政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法”第三条第四项情形的，通过初步评审的投标人必须不少于 3 家，否则磋商失败。

#### 无效投标的认定

响应文件出现但不限于下列情况的将被认定为无效投标：

- 1) 投标人未按磋商文件要求提交磋商保证金；
- 2) 投标有效期不足的；
- 3) 不符合合格投标人条件的（投标邀请函中的投标人资格要求）；
- 4) 响应文件未按磋商文件规定要求填写投标内容及签名盖章的；
- 5) 评标委员会认为投标未实质性响应磋商文件的要求（如评委成员意见不统一时，采用投票表决）。

3、磋商小组所有成员应当集中与单一投标人分别进行磋商。

4、磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的投标人在规定时间内提交最后报价。

5、经磋商确定最终采购需求的投标人后，由磋商小组采用综合评分法对各投标人的响应文件进行综合评分。

详细评审是对通过初步评审的投标进行技术、商务（授权）、售后服务及信誉的评审。

6. 本项目采用如下综合打分法，总分为 100 分，具体打分方法如下：

项目评定标准及评分表见“附件 2 评审评分表”

评分项目	技术商务评分	价格评分
权重	90%	10%

6.1、价格分：采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，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：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×价格权值×100

6.2、整个项目的技术商务分，具体由评委根据投标人的响应文件等资料说明情况进行打分，详见“附件 2 技术、商务评分表”。

7. 综合评分及其统计：磋商小组成员对各投标人评分的算术平均值为该投标人的综合评分。综合得分最高的投标人为第一中标候选投标人，综合得分次高的投标人为第二中标候选投标人，以此类推。综合得分相同的，按技术指标由优至劣顺序排列。

### 三、磋商、评审过程的保密性

1、接受投标后，直至成交投标人与采购人签订合同后止，凡与磋商、审查、澄清、评价、比较、确定成交人意见有关的内容，任何人均不得向投标人及与磋商、评审无关的其他人透露。

2、从投标递交截止时间起到确定成交投标人日止，投标人不得与参加磋商、评审的有关人员私下接触。在磋商评审过程中，如果投标人试图在响应文件审查、澄清、比较及推荐成交投标人方面向参与磋商、评审的有关人员和采购人施加任何影响，其投标将被拒绝。

### 四、接受和拒绝任何或所有投标的权利

采购代理机构和采购人保留在成交之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布竞争性磋商无效或拒绝所有投标的权力，对受影响的投标人不承担任何责任。

## 五、变更技术方案的权利

在竞争性磋商过程中，采购人有权变更技术方案或采购数量，如果投标人根据采购人提出的变更要求调整方案或价格后未能获得合同，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

附表 1

## 初步审查表

项目名称：琼海市 12345 热线平台建设项目

项目编号：HNYG2024-112-0503

序号	审查项目	评议内容（无效投标认定条件）	投标人 1	投标人 2	投标人 3
1	投标人的资格	是否符合投标人资格要求			
2	响应文件的有效性、完整性	是否符合磋商文件的式样和签署要求且内容完整无缺漏			
3	投标有效期	是否满足磋商文件要求			
4	合同履行期限	是否满足磋商文件要求			
5	其它	无其它无效投标认定条件			
结论					

1、表中只需填写“√/通过”或“×/不通过”。

2、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”。

3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

评委：

日期：

附表 2

## 技术、商务评分表

项目名称：琼海市 12345 热线平台建设项目

序号	评审内容	评分标准	分值
价格部分（10 分）			
1	投标报价	评标基准值=满足磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100	10 分
技术商务部分（90 分）			
2	管理团队配备人员	<p>投标人拟投入本项目管理团队配备人员：</p> <p>1、（1）具有本科及以上学历和一级人力资源管理师证书的，1 个得 2 分，最高得 4 分；（2）具有本科及以上学历和二级及以下人力资源管理资质证书的，1 个得 1 分，最高得 2 分；</p> <p>2、具有信息系统项目管理师高级工程师认证证书的，1 个得 2 分，最高得 4 分；</p> <p>3、具有网络工程师或通信工程师，具有中级或以上工程师每个得 2 分，最高得 4 分；</p> <p>证明材料：投标文件中提供以上人员相关证书复印件及 2023 年至今任意连续 6 个月社保缴纳证明并加盖投标单位公章。</p>	14 分
3	业绩	<p>2020 年至今投标人具有同类热线项目实施经验的，每提供一个业绩得 0.5 分，最高得 12 分。</p> <p>证明材料：提供签订的合同关键页（提供首页、签章页）复印件并加盖投标单位公章。</p>	12 分
4	项目衔接方案	<p>投标人提供项目衔接方案，确保在 10 天内完成项目交接，并确保项目平稳过渡，包括中标后跟原服务商的对接、项目履行结束后与新服务商的资料和数据等衔接工作方案，根据方案进行综合评审赋分：</p>	10 分

		<p>1. 提供有具体的方案规划、时间节点计划及保障措施，具有较强的操作性的得 10 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 7 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 3 分；</p> <p>4. 不满足项目交接时限或者不提供项目衔接方案的得 0 分；</p>	
5	项目实施	<p>投标人提供的项目实施方案，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，根据方案进行综合评审赋分：</p> <p>1. 方案内容完整详细，思路清晰，适用性强，能够根据实际情况制订，科学合理，得 12 分；</p> <p>2. 方案内容较完整，思路较清晰，适用性较强，基本上能够根据实际情况制订，较科学合理，得 8 分；</p> <p>3. 方案内容不完整，思路不清晰，适用性不强，不能够根据实际情况制订，不科学合理，得 4 分；</p> <p>4. 不提供者得 0 分。</p>	12 分
6	团队建设方案	<p>投标人提供人员管理制度，包括但不限于薪资体系、绩效考核、考勤考核、培训、流动管理、职业晋升等方案，根据方案进行综合评审赋分：</p> <p>1. 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，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成的得 12 分；</p> <p>2. 方案内容较完整，思路较清晰，适用性较强，基本上能够根据实际情况制订，较科学合理，得 8 分；</p> <p>3. 方案内容不完整，思路不清晰，适用性不强，不能够根据实际情况制订，不科学合理，得 4 分；</p> <p>4. 不提供者得 0 分。</p>	12 分
7	运营规范	投标人须提供各类工作规范，包括但不限于服务用语规范、应答	10 分

		<p>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，根据方案进行综合评审赋分：</p> <p>1. 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，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成的得 10 分；</p> <p>2. 方案内容较完整，思路较清晰，适用性较强，基本上能够根据实际情况制订，较科学合理，得 7 分；</p> <p>3. 方案内容不完整，思路不清晰，适用性不强，不能够根据实际情况制订，不科学合理，得 3 分；</p> <p>4. 不提供者得 0 分。</p>	
8	应急保障方案	<p>投标人须提供应急保障方案，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，根据方案进行综合评审赋分：</p> <p>1. 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，考虑问题周全，实施过程务实，各项指标均能完成的得 10 分；</p> <p>2. 方案内容较完整，思路较清晰，适用性较强，基本上能够根据实际情况制订，较科学合理，得 7 分；</p> <p>3. 方案内容不完整，思路不清晰，适用性不强，不能够根据实际情况制订，不科学合理，得 3 分；</p> <p>4. 不提供者得 0 分。</p>	10 分
9	12345 平台建设方案	<p>投标人提供 12345 平台建设方案:包括但不限于呼叫中心功能设计、技术指标、ICD 平台可靠性及安全性设计、与业务软件开发商系统集成等，根据方案进行综合评审赋分：</p> <p>1. 内容科学合理，实施规范，服务标准高，符合采购需求及本地实际情况适用性强的得 10 分；</p> <p>2. 内容较合理可行，实施较规范，适用性一般的得 7 分；</p> <p>3. 基本满足采购需求的得 3 分；</p> <p>4. 不满足采购需求或不提供的不得分。</p>	10 分
	合计		总分（100 分）

