

部门集中采购、分散采购



招 标 文 件

招标文件编号：BGZJ-ZC25115

标 包 编 号 ： BGZJ-ZC25115

项 目 名 称 ： 白银市12345政务服务便民热线
能力提升及运营服务项目第二次

采 购 人 ： 白银市政务服务中心

代 理 机 构 ： 甘肃欣华信工程咨询有限公司

2025年06月

目 录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 电子投标文件的格式

第四章 采购项目需求

第五章 评标办法

第六章 合同条款及格式

第七章 政府采购项目投标供应商满意度调查问卷

附件：

1. “甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统”投标文件编制工具操作手册
2. “甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统”技术支持联系方式

第一章 投标邀请

甘肃欣华信工程咨询有限公司受白银市政务服务中心委托，对白银市12345政务服务便民热线能力提升及运营服务项目第二次 以公开招标方式进行采购，欢迎符合资格条件的供应商前来参加。

1. 招标文件编号：FGZJ-ZC25115

2. 招标内容：

白银市12345政务服务便民热线能力提升及运营服务（具体详见第四章采购项目需求）

3. 项目预算： 1009.407927万元 标包BGZJ-ZC25115采购预算：
1009.407927万元 最高限价：1009.407927万元

4. 投标人资格要求

（1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并提供《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条所要求的材料：1)提供年检合格的工商营业执照、税务登记证、组织机构代码证等证件或具有统一社会信用代码的营业执照；2)提供2023年度或2024年度的财务审计报告或基本开户银行出具的资信证明；3)提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的相关证明材料；4)提供投标截止日期前12个月内任意一个月依法缴纳税收证明材料(免税企业提供证明材料)和缴纳社会保障金的证明材料；5)提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。 注：本条第2-5项实行承诺制，供应商在投标（响应）时，按照规定提供《资格条件承诺函》（格式见附件），无需提交上述证明材料。采购人有权在签订政府采购合同前要求中标（成交）供应商提供证明材料，以核实供应商承诺事项的真实性。供应商应遵循诚实信用原则，不得作出虚假承诺。供应商承诺不实的，属于“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为，采购人将报告财政部门依照《政府采购法》等相关法律法规追究相应责任。若供应商在投标（响应）时提供了符合规定的证明材料，但未提供承诺函的不视为无效投标（响应）。

（2）法定代表人身份证明或法定代表人授权书：法定代表人身份证明（原件彩色扫描件）或法定代表人授权书（原件彩色扫描件）

（3）信用记录：供应商须为未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查小组

在“信用中国”网站、“中国政府采购网”现场查询结果为准，采购人（代理机构）对供应商信用记录进行甄别，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供应商，拒绝其参与政府采购活动，~~同时将相关网页截屏打印并保存~~

（4）~~落实政府采购政策需满足的资格要求：~~ /

（5）~~本项目特定资格要求：~~ /

5. 获取招标文件的时间、地点、方式

获取招标文件的时间、地点：详见招标公告

白银市公共资源交易网免费下载或查阅招标文件。拟参与白银市公共资源交易活动的潜在投标人需先在白银市公共资源交易网上注册，获取“用户名+密码+验证码”，以软认证方式登录；也可以用数字证书（CA）方式登录。这两种方式均可进行“我要投标”等后续工作。

6. 信息注册、投标须知

为了规范交易平台的业务流程以及给用户提供方便快捷的服务，凡是拟参与白银市公共资源交易活动的招标人、招标代理机构、投标人需先在白银市公共资源交易网上注册，使用“用户名+密码+验证码”或CA数字认证方式登录办理业务。

社会公众可通过白银市公共资源交易网浏览公告，（白银市公共资源交易网的网址：<https://ggzyjy.baiyin.gov.cn>）。点击“免费下载招标文件”，根据系统提示，保存电子标书文件至本地电脑；投标人浏览电子标书后，确定投标的需登录白银市公共资源交易电子服务系统，在系统首页最新招标项目中查询需要投标的项目或在“招标方案”-“标段（包）”中查询需要投标的标段，选中后点击“我要投标”，根据要求填写信息。

本项目的开评标活动通过“甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统”（<https://wskpb.ggzyjy.gansu.gov.cn:3065/login>）进行，请投标人在开标时间前登录系统，下载“投标文件编制工具”、“甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统使用帮助”和“固化后的招标文件”，并按照“甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统使用帮助”来编制投标文件，并完成网上投标（上传已编制投标文件的文件哈希值）和开标操作，若在开标截止时间前没有网上投标（上传已编制投标文件的文件哈希值）则视为放弃投标。

7. 投标截止时间、开标时间及地点

提交投标文件截止时间：详见招标公告。

网上开标时间：详见招标公告

网上开标地点：详见招标公告

8. 公告期限

自本项目招标公告发布之日起5个工作日

9. 开标方式

本项目通过“甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统”进行远程开标。

10. 项目联系人姓名及电话：

采购人：白银市政务服务中心

地址：白银市白银区南环路4号

邮编：730900

联系人：刘晓兰

联系电话：13830012958

代理机构：甘肃欣华信工程咨询有限公司

地址：甘肃省白银市白银区长安路68号-38幢（01）38幢3-302

邮编：730900

联系人：牛东梅

联系电话：18294960130

监督单位：白银市财政局政府采购办公室

联系人：张国平

联系电话：0943-8221502

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

(本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，以前附表为准)

条款号	条款名称	说明和要求
1.1	项目名称	白银市12345政务服务便民热线能力提升及运营服务项目第二次
1.1	招标文件编号	BGZJ-ZC25115
1.1	采购方式	公开招标
2.1	采购人	采购人：白银市政务服务中心 地 址：白银市白银区南环路4号 联系人：刘晓兰 联系电话：13830012958
2.1	资金来源	财政性资金
2.2	代理机构	代理机构：甘肃欣华信工程咨询有限公司 地址：甘肃省白银市白银区长安路68号-38幢（01）38幢3-302 联系人：牛东梅 联系电话：18294960130
4.1	投标人的资格条件	（1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并提供《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条所要求的材料：1)提供年检合格的工商营业执照、税务登记证、组织机构代码证等证件或具有统一社会信用代码的营业执照；2)提供2023年度或2024年度的财务审计报告或基本开户银行出具的资信证明；3)提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的相关证明材料；4)提供投标截止日期前12个月内任意一个月依法缴纳税收证明材料(免



税企业提供证明材料）和缴纳社会保障金的证明材料；5）提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。 注：本条第2-5项实行承诺制，供应商在投标（响应）时，按照规定提供《资格条件承诺函》（格式见附件），无需提交上述证明材料。采购人有权在签订政府采购合同前要求中标（成交）供应商提供证明材料，以核实供应商承诺事项的真实性。供应商应遵循诚实信用原则，不得作出虚假承诺。供应商承诺不实的，属于“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为，采购人将报告财政部门依照《政府采购法》等相关法律法规追究相应责任。若供应商在投标（响应）时提供了符合规定的证明材料，但未提供承诺函的不视为无效投标（响应）。

（2）法定代表人身份证明或法定代表人授权书：法定代表人身份证明（原件彩色扫描件）或法定代表人授权书（原件彩色扫描件）

（3）信用记录：供应商须为未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查小组在“信用中国”网站、“中国政府采购网”现场查询结果为准，采购人（代理机构）对供应商信用记录进行甄别，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供应商，拒绝其参与政府采购活动，同时将相关网页截屏打印并保存）

（4）落实政府采购政策需满足的资格要求：/

（5）本项目的特定资格要求：/

5.1	联合体投标	不接受
-----	-------	-----

7.1	分公司投标	不接受（除银行、保险、电力、电信等特殊行业外，本项目不接受非独立法人单位分公司的投标）
9	中小企业扶持政策	 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、财政部等部委发布的《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），按照本次采购标的所属行业的划型标准，符合条件的中小微企业应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》。 2. 根据财政部、工业和信息化部发布的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和财政部《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）规定，对小型和微型企业产品的投标价格给予 11.0%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 3. 投标人提供的货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，享受中小企业扶持政策。供应商提供的货物既有中小企业制造的货物，也有大型企业制造的货物的，不享受中小企业扶持政策。 4. 投标人是联合体的，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受相关优惠政策；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的采购项目，对于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5%的扣除，用扣除后的价格参加评审。 5. 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证明文件（原件彩色扫描件）的，视同为小型和微型企业。 6. 符合享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位条件且提供《残疾人福利性单位声明函》的，视同为小型和微型企业。

9.2	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业
11.1	现场踏勘（标前答疑会）	不组织
14.3	招标文件的构成	加注“●”号条款为实质性条款，不得出现负偏离，发生负偏离即作无效标处理。加注“▲”号的产品为核心产品，任意一种核心产品为同一品牌时，按照投标人须知第35.4条款执行。
15.1	构成招标文件的其他文件	招标文件的澄清、更正及有关补充通知为招标文件的有效组成部分。
19.3	备选投标方案和报价	不接受备选投标方案和多个报价。
21.1	投标保证金	不收取
24.1	投标有效期	开标后60天
25.1	电子投标文件份数	固化的电子投标文件1份和上传到甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统的投标文件对应的哈希值。 注：固化的电子投标文件须包含资格证明文件和商务技术文件两部分。
25.4	电子投标文件的签署	投标人在投标文件及相关文件的签订、履行、通知等事项的书面文件中的单位盖章、印章、公章等处均仅指与当事人名称全称相一致的标准公章或具有法定效力的电子签章，不得使用其它形式（如带有“专用章”等字样的印章）。投标人的法定代表人或授权代表签字或盖章等处仅指与法定代表人或者授权代表名称相一致的签名或盖具有法定效力的个人印鉴或签字章或电子章，不符合本条规定的投标将被拒绝。

26.1	电子投标文件 提交方式	本项目采用网上电子投标方式，不接受投标人递交的纸质投标文件，投标人将投标文件对应的哈希值和固化的电子投标文件按招标文件要求成功上传提交到“甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统”。（网址： https://wskpb.ggzyjy.gansu.gov.cn:3065/login ）
26.1	投标截止时间	在招标公告规定的开标时间前成功上传提交到“甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统”（网址： https://wskpb.ggzyjy.gansu.gov.cn:3065/login ），对迟于投标截止时间提交的电子投标文件对应的哈希值将不予接受。
28.1	开标时间和地点	开标时间：详见招标公告 开标地点：详见招标公告
28.6	开标	各授权代表务必在开标、评标过程中保持甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统中“群聊”功能和电话畅通，否则造成的一切后果由投标人自行承担。
28.7		评标委员会要求投标人提交的澄清、补正、说明(报价)等材料，投标人必须在规定的时间内在“网上开标厅”页面点击“澄清回复”按钮，进行回复提交，如不能在规定的时间内响应或提交，一切后果由投标人自行承担。
29.1	资格审查	开标后，采购人或集采机构应当依法对投标人的资格进行审查。资格审查合格的投标人不足3家的，不得评标。若提供的资格证明文件不全或不实，将导致其投标无效。
34.1	评标原则	评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标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；投标人不能

		证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。
34.2	评标办法	综合评分法
43.1	分包履约	中标人在合同签订之前必须征得采购人同意
47.2	供应商对招标文件提出质疑的时间	供应商应在其获取招标文件之日起7个工作日内对招标文件的内容提出质疑。
48.1	采购代理服务 费	¥15000.00元（壹万伍仟元整），本项目招标代理费由中标人支付。
49.1	中标通知书领 取	中标通知书办理流程结束后联系招标代理公司领取。
依据《甘肃省发展和改革委员会甘肃省财政厅关于省级公共资源交易平台服务费收费标准的批复》（甘发改收费〔2019〕421号）制定的标准收取服务费。		
其他 补充 内容	1、根据财政部、省、市财政部门《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》要求，本项目不收取投标保证金，招标文件中与投标保证金有关的条款均不作为资格审查或符合性审查的条件。 2. 中标结果在白银市公共资源交易中心网站公布后，所有投标单位需在五个工作日内向代理机构提交纸质版投标文件一正一副，电子版一份。纸质投标文件必须与上传系统的投标文件一致，直接提交代理机构。（邮寄地址及联系人详见采购公告，邮费自理） 3. 请投标人务必详细阅读本招标文件的全部内容，减少不必要的失误，否则，由此引起的损失或风险由投标人自行承担。	
评审 过程 澄 清、 谈 判、	投标人响应澄清答疑、谈判及询标时，将使用“甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统的网上开评标系统”的视频会议功能。各投标人要诚信、守时，及时响应视频会议；因投标人自身原因未响应视频会议，导致的一切损失自行承担。 投标人具体使用步骤是，投标人首先登陆“甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统的网上开评标系统”，在“我参与的项	

述标 等视 频会 议操 作	目”中进入网上评标厅，然后通过页面右上角“进入视频会议”按钮加入视频会议。 该视频会议是由评标委员会在网上开评标系统内发起；投标人应确保在网络环境良好，且使用电脑具有音频和视频功能的情况下参与会议，以保证沟通效果。专家发起会议后，会通过短信（投标登记时填写的联系电话）和交易系统内的系统通知两种方式提醒投标人，投标人收到提醒后，应及时进入评标会议。投标人在操作过程中如遇任何技术问题，可以通过交易系统的客服获取帮助，也可通过“甘肃省公共资源交易网”的服务指南中获取该系统的操作手册。 “甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统的网上开评标系统”地址：https://wskpb.ggzyjy.gansu.gov.cn:3065/login
---------------------------	--

一、总则

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标所叙述的服务项目采购。

2. 有关定义

2.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人及资金来源见投标人须知前附表。

2.2 “采购代理机构”（以下简称代理机构）。代理机构地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

2.3 “投标人”是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “招标采购单位”系指“采购人”和“代理机构”的统称。

2.5 “招标文件”是指由代理机构发出的文本、文件，包括全部章节和附件及答疑会议纪要。

2.6 “电子投标文件”是指投标人根据本招标文件编制完成并向代理机构提交的全部文件。

2.7 “采购文件”是指包括采购活动记录、采购预算、招标文件、电子投标文件、评标标准、评标报告、定标文件、合同文本、验收证明、质疑答复、投诉处理决定及其他有关文件、资料。

2.8 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等，详见《政府采购品目分类目录》（财库〔2022〕31号）。

2.9 “工程”是指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建、装修、拆除、修缮等，详见《政府采购品目分类目录》（财库〔2022〕31号）。

2.10 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象，详见《政府采购品目分类目录》（财库〔2022〕31号）。

2.11 节能产品是指财政部和国家发展和改革委员会公布现行的《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号）中“★”标注的品目产品。

2.12 环境标志产品是指财政部、环境保护部发布现行的《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18号）中的品目产品。

2.13 “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，详见《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财库〔2007〕119号）。

2.14 书面形式是合同书、信件、电报、电传、传真等可以有形地表现所载内容的形式。以电子数据交换、电子邮件等方式能够有形地表现所载内容，并可以随时调取查用的数据电文，视为书面形式。

3. 知识产权

3.1 投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，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。

3.2 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。

3.3 投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在电子投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

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

3.5 采购人、代理机构和评标专家对投标人提交的电子投标文件及其内容负有保密义务，未经对方书面同意，不得泄露或提供给第三人。

4. 合格的投标人

4.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条投标人参加政府采购活动应当具备的条件及其他有关法律、法规关于投标人的有关规定，有能力提供招标采购货物及服务的投标人。

4.2 符合《投标邀请》中关于投标人资格要求的规定。

5. 关于联合体投标

5.1 若《投标邀请》接受联合体投标的：

（1）两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购。

（2）联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合《投标邀请》规定的投标人资格条件。并提交联合体各方的资格证明文件。

（3）联合体各方之间应当签订联合协议并在电子投标文件内提交，明确约定联合体主体及联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订联合协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

(4) 在公共资源交易电子服务系统“我要投标”登记时，应以联合协议中确定的主体方名义登记。主体方必须按要求填写其他联合体各方的信息。

(5) 由同一专业的单位组成的联合体，按照同一项资质等级较低的单位确定资质等级。业绩等有关打分内容根据联合协议约定的各方承担的工作和相应责任，确定一方打分，不累加打分；评审标准无明确或难以明确对应哪一方的打分内容按主体方打分。

(6) 联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受相关中小企业扶持政策。小微企业应提供《中小企业声明函》

(7) 联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体的报价给予投标须知前附表中规定的比例的扣除，用扣除后的价格参加评审。小微企业应提供《中小企业声明函》。

(8) 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6. 关于关联企业投标

除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加同一项目或同一子项目的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7. 关于分公司投标

7.1 除银行、保险、电力、电信等特殊行业外，本项目不接受非独立法人单位分公司的投标。

7.2 分公司作为投标人参与本项目政府采购活动的，应提供具有法人资格的总公司的营业执照副本原件彩色扫描件及法人企业授权书原件彩色扫描件，法人企业授权书须加盖总公司公章。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具法人企业授权书。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外。

8. 关于提供前期服务的投标人

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。

9. 关于中小企业扶持政策

9.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。采购标的对应的中小企业划分标准所属行业详见投标邀请和投标人须知前附表。

9.2 符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

9.3 中小企业提供的货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，享受中小企业扶持政策。提供的货物既有中小企业制造的货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

9.4 根据《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，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，不再提供《中小企业声明函》。

9.5 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，残疾人福利性单位视同为小型、微型企业。

9.6 中标投标人为中小企业的，应随中标结果同时公告其《中小企业声明函》。

9.7 中标投标人为残疾人福利性单位的，应随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

10. 投标费用

10.1 无论招标的结果如何，投标人应自行承担所有与招标采购活动有关的全部费用。

11. 现场踏勘

11.1 投标人应按投标人须知前附表中规定对采购项目现场和周围环境的现场踏勘。

11.2 踏勘现场的费用由投标人自己承担，踏勘期间所发生的人身伤害及财产损失由投标人自己负责。

11.3 采购人不对投标人据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，投标人不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

12. 采购进口产品

12.1 经财政监管部门审核管理，并经进口论证后方可采购进口产品。

13. 节能产品

13.1 对政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。依据品目清单和认证证书，产品属于节能产品政府采购品目清单(财库〔2019〕19号)中“★”标注的品目产品，实施政府强制采购。产品属于环境标志产品政府采购品目清单(财库〔2019〕18号)范围内的品目产品，实施政府优先采购。



二、招标文件

14. 招标文件的构成

14.1 招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

- (1) 投标邀请；
- (2) 投标人须知；
- (3) 电子投标文件格式；
- (4) 采购项目需求；
- (5) 评标办法；
- (6) 合同条款及格式。

14.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标项目使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

14.3 加注“●”号条款为实质性条款，不得出现负偏离，发生负偏离即作无效标处理。加注“▲”号的产品为核心产品，任意一种核心产品为同一品牌时，按照本部分第35.4条款执行。

14.4 招标文件中涉及的参照品牌、型号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用其他替代品牌或型号，但这些替代要实质上优于或相当于招标要求。

14.5 除招标文件另有规定外，招标文件中要求的每一项产品只允许一种产品投标，每一项产品的采购数量不允许变更。

14.6 投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面做出实质性响应是投标人的风险。没有按照招标文件要求做出实质性响应的电子投标文件将被拒绝。

15. 招标文件的澄清和修改

15.1 招标采购单位可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响电子投标文件编制的，招标采购单位应当在投标截止时间至少15日前，通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，招标

采购单位应当顺延提交电子投标文件的截止时间。同时在甘肃政府采购网、白银市公共资源交易网上发布更正公告，并对其具有约束力。投标人应以信函、传真、电子邮件形式确认已收到修改文件，该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

15.2 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式通知代理机构，代理机构对投标人要求递交的任何澄清将以书面或网上公告的形式通知所有获取招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人在被告知、收到上述公告、通知或答疑书后，应立即向代理机构回函确认。未确认情况应当视为对招标文件修改的知晓，也将视为对修改内容接受的默认。对于未在电子投标文件中对修改内容做实质性响应的，对其产生的不利因素由未确认者自行承担。

15.3 投标人应在其获取招标文件之日起7个工作日内对招标文件的内容提出质疑，招标采购单位按规定时间答复，超过时间的质疑将不予接受。

15.4 更正公告的内容为招标文件的必要组成部分，对所有投标人均具有约束作用。

三、电子投标文件的编制

16. 要求

16.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件要求编制电子投标文件，以使其投标对招标文件做出实质性响应。否则，其电子投标文件可能被拒绝，投标人须自行承担由此引起的风险和责任。

16.2 投标人应根据招标文件的规定和电子投标文件格式编制电子投标文件，保证其真实有效，并承担相应的法律责任。

16.3 投标人应对电子投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人、代理机构对其中任何资料进行核实的要求。

17. 投标语言及计量单位

17.1 投标人和招标采购单位就投标交换的文件和来往信件，应以中文书写，全部辅助材料及证明材料均应有中文文本，并以中文文本为准。外文资料必须提供中文译文，并保证与原文内容一致，否则投标人将承担相应法律责任。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的电子投标文件，评标委员会有权拒绝其投标。

17.2 除招标文件中另有规定外，电子投标文件所使用的计量单位均应使用中华人民共和国法定计量单位。

18. 电子投标文件格式

18.1 投标人应按招标文件中提供的电子投标文件格式完整填写。因不按要求编制而引起无法查询相关信息时，其后果由投标人自行承担。

18.2 投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在电子投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

18.3 如投标一个包的，要求按包分别独立制作电子投标文件。

19. 投标报价

19.1 开标一览表、报价明细表等各表中的报价，若无特殊说明应采用人民币填报。

19.2 投标报价是为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用的最终优惠价格。

19.3 除《采购项目需求》中说明并允许外，投标的每一个货物、服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，招标采购单位均将予以拒绝。

20. 投标保证金

20.1 根据《甘肃省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（甘财采〔2022〕16号），本项目不收取投标保证金。

21. 投标人资格证明文件

21.1 投标人必须按照第三章第一部分投标人资格证明文件的要求提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，提供不全或不符合要求的为无效投标。

22. 技术响应文件

22.1 投标人须提交证明其拟提供服务符合招标文件规定的技术响应文件，作为电子投标文件的一部分。

22.2 上述文件可以是文字资料、图纸或数据等资料。应逐条按招标文件的要求进行评议，按招标文件所附格式完整地填写《技术响应表》，说明自己所提供的相关服务内容与招标文件要求的偏离情况。

22.3 电子投标文件中提供服务的指标应达到或优于招标文件中所列技术指标。投标人应注意招标文件中所列技术指标仅列出了最低限度。对于招标文件要求投标人提供佐证材料的参数，投标人在佐证材料中必须列出该项参数的具体数值或内容；对于招标文件未要求投标人提供佐证材料的参数，投标人在《技术响应表》的投标应答中必须列出具体的数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合招标文件要求，投标人自行承担由此造成的一切后果。

23. 商务响应文件

23.1 投标人按照招标文件要求提供的有关证明文件及优惠承诺。包括但不限于以下内容：

- 
- (1) 投标函；
 - (2) 投标人及其投标产品的相关资料和业绩证明材料；
 - (3) 商务响应表；
 - (4) 中小企业有关证明材料；

(5) 投标人承诺给予采购人的各种优惠条件（优惠条件事项不能包括采购项目本身所包括涉及的采购事项。投标人不能以“赠送、赠予”等任何名义提供货物和服务以规避招标文件的约束。否则，投标人提供的电子投标文件将作为无效投标处理，投标人的投标行为将作为以不正当手段排挤其他投标人认定）；

- (6) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。

24. 投标有效期

24.1 投标有效期见投标人须知前附表。投标有效期短于此规定期限的投标，将被拒绝。

24.2 特殊情况下，采购人可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。拒绝延长投标有效期的投标人不得再参与该项目后续采购活动。同意延长投标有效期的投标人不能修改其电子投标文件。

25. 电子投标文件的份数和签署

25.1 投标人应按“投标人须知前附表”要求提供固化的电子投标文件1份，并上传投标文件对应的哈希值，以上所有内容均为电子投标文件的组成部分。

25.2 固化的电子投标文件应保证能正常读取，否则造成的一切后果由投标人自行承担。

25.3 电子投标文件的书写应清楚工整，任何行间插字、涂改或增删、字迹潦草、表达不清或可能导致非唯一理解的电子投标文件可能视为无效投标。

25.4 投标人在投标文件及相关文件的签订、履行、通知等事项的书面文件中的单位盖章、印章、公章等处均仅指与当事人名称全称相一致的标准公章或电子签章，不得使用其它形式（如带有“专用章”等字样的印章）。投标人的法定代表人或授权代表签字或盖章等处仅指与法定代表人或者授权代表名称相一致的签名或盖个人印鉴或签字章或电子章，不符合本条规定的投标将被拒绝。

25.5 电子投标文件应根据招标文件的要求制作，签署、盖章和内容应完整，如有遗漏，将被视为无效投标。

25.6 电子投标文件统一在“甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统”中编制。

26. 电子投标文件的递交

26.1 本项目采用网上电子投标方式，不接受投标人递交的纸质投标文件，投标人将固化的电子投标文件和对应的哈希值，按招标文件要求成功上传提交到“甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统”。对迟于投标截止时间提交的哈希值将不予接受。

26.2 本次招标不接受邮寄的电子投标文件。

27. 电子投标文件的修改和撤回

27.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的电子投标文件哈希值进行撤回，对投标文件进行补充修改，再次固化后，重新上传哈希值，以开标前最后一次上传的哈希值为准。

27.2 在投标截止时间之后，投标人不得对其递交的电子投标文件做任何修改或撤回投标。

四、开标和评标

28. 开标

28.1 代理机构在招标文件规定的时间和地点组织公开开标，投标人须通过“甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统”参加。

28.2 开标时，采用“甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统”电子语音方式进行唱标，包括投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要公开的其他内容。投标人不足3家的，不得开标。

28.3 唱标结束后，投标人代表必须对唱标的内容进行确认。

28.4 对不同文字文本电子投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

28.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为招标采购单位相关工作人员有需要回避的情形的，应及时提出询问或者回避申请。招标采购单位对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

28.6 各授权代表务必在开标、评标过程中保持“群聊”和电话畅通，否则造成的一切后果由投标人自行承担。

28.7 评标委员会要求投标人提交的澄清、补正、说明(报价)等材料，投标人必须在规定的时间内在“网上开标厅”页面点击“澄清回复”按钮，进行回

复提交，如不能在规定的时间内响应或提交，一切后果由投标人自行承担。

29. 资格审查

29.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者代理机构依法按招标文件要求对投标人的资格进行审查。合格投标人不足3家的，不得评标。

30. 评标委员会

30.1 评标委员会成员由采购人代表和评标专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评标专家不得少于成员总数的三分之二。

30.2 评标委员会应当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。评标委员会应当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。

30.3 评标委员会负责完成全部评标工作，向采购人提出经评标委员会签字的书面评标报告。

31. 对电子投标文件的审查和响应性的确定

31.1 电子投标文件属于下列情况的，在符合性审查时按照无效投标处理：

(1) 电子投标文件的签署、盖章：是否按招标文件要求签署、盖章

(2) 投标函、商务响应表、技术响应表：是否提供（如有一项不提供视为无效投标），是否按招标文件要求填写，如未按招标文件要求填写视为无效投标。

(3) 招标文件规定的实质性条款：加注“●”号条款（除国家相关强制性标准外）是否实质性响应招标文件（注：如果招标文件没有设置加注“●”号的条款，则视为本项目无实质性条款，评标专家对本项不进行评审。）

(4) 国家相关强制性标准：投标内容是否符合国家相关强制性标准（注：如果本项目所采购标的物没有国家相关强制性标准，评标专家对本项不进行评审。）

(5) 采购预算或最高限价：报价是否超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价

(6) 采购人不能接受的附加条件：电子投标文件是否含有采购人不能接受的附加条件

(7) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形：1. 不同投标人的电子投标文件是否由同一单位或者个人编制； 2. 不同投标人是否委托同一单位或者个人办理投标事宜； 3. 不同投标人的电子投标文件载明的项目管理成员或者联系人员是否为同一人； 4. 不同投标人的电子投标文件是否异常一致或者投标报价

是否呈规律性差异； 5. 不同投标人的电子投标文件是否相互混装； 6. 其它无效情形。

31.2 投标截止时间后，除评标委员会要求提供外，不接受投标人及与投标人有关的任何一方递交的材料。

31.3 实质上没有响应招标文件要求的电子投标文件，将被拒绝。投标人不得通过修改或撤回不符合要求的内容而使其投标成为响应性的投标。

31.4 评标委员会对确定为实质上响应的投标进行审核，电子投标文件报价出现前后不一致的，修改错误的原则如下：

(1) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(2) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(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；

(4) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

31.5 评标委员会将要求投标人按上述修改错误的方法调整投标报价，投标人同意后，调整后的报价对投标人起约束作用。如果投标人不接受修改后的报价，其投标将被拒绝。

31.6 评标委员会对确定为实质上响应的投标进行政策功能评价，如涉及以下内容，具体标准为：

(1) 评标委员会对于节能、环保产品或小型、微型企业或监狱企业的价格扣除，审核投标人填写的相关证明材料。

(2) 对于非专门面向中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位采购的项目，依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定，凡符合要求的有效投标人，按照投标人须知前附表规定的扣除比例给予相应的价格扣除。

评标价 = 总投标报价 - 小型和微型企业的总投标报价 × 投标须知前附表规定的扣除比例

上述评标价仅用于计算价格评分，中标金额以实际投标价为准。

32. 电子投标文件的澄清

32.1 澄清有关问题。评标委员会应当要求投标人对电子投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作出必要的澄清、说明或者补正。投标人有义务按照评标委员会通知的时间、方式指派授权代表就相关问题进行澄清。

32.2 投标人的澄清、说明、答复或者补充应在规定的时间内完成，并不得超出电子投标文件的范围或对投标内容进行实质性的修改。

32.3 澄清文件（说明或者补正）将作为电子投标文件的一部分，与电子投标文件具有同等的法律效力。投标人的澄清、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授权代表签字或盖章。

33. 投标的比较和评价

33.1 评标委员会将按照招标文件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。

34. 评标原则和评标方法

34.1 评标原则

（1）评标委员会应当按照公正、客观、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

（2）评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与招标采购单位沟通并作书面记录。招标采购单位确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

（3）对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，但不影响项目评审的，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

（4）**评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标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；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。**

34.2 评标方法

34.2.1 综合评分法

（1）“综合评分法”的评标方法，具体评审因素详见《采购项目需求》。评标采用百分制，各评委独立分别对实质上响应招标文件的投标进行逐项打分，对评标委员会各成员每一因素的打分汇总后取算术平均分，该平均分为投标人的得分。

（2）根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《关于进一步规范政府采购评审工作有关问题的通知》（财库〔2012〕69号）的规定，评标委员会成员要依法独立评审，并对评审意见承担个人责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意。

（3）评标委员会审查产品资质或检测报告等相关文件符合性时，应综合考虑行业特点、交易习惯、采购需求最本质原义等情况，而不应以电子投标文件中产品名称与招标文件产品名称是否一致作为审查的标准。

(4) 中标候选人产生办法：评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。电子投标文件满足招标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排名第一的中标候选人。

34.2.2 最低评标价法

(1) 最低评标价法，是指电子投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实中小企业有关政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

(2) 中标候选人产生办法：评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。电子投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

35. 其他注意事项

35.1 在开标、评标期间，投标人不得向评标委员会成员或代理机构询问评标情况、施加任何影响，不得进行旨在影响评标结果的活动。

35.2 为保证定标的公正性，在评标过程中，评标委员会成员不得与投标人私下交换意见。在开、评标期间及招标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人员不得透露审查、澄清、评价和比较等投标的有关资料以及授标建议等评标情况。

35.3 本项目不接受赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

35.4 不同投标人所投产品均为同一品牌或任一核心产品为同一品牌时，按以下原则处理：

(1) 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人自行选取一个投标人参加评标，其他投标无效。

(2) 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人自行选取一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

五、废标和串通投标

36. 废标的情形

36.1 招标采购中，出现下列情形之一的，予以废标：

(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。

36.2 废标后，采购人应在甘肃政府采购网、白银市公共资源交易网上公告，并公告废标的详细理由。

37. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

(一) 不同投标人的电子投标文件由同一单位或者个人编制；

(二) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

(三) 不同投标人的电子投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

(四) 不同投标人的电子投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

(五) 不同投标人的电子投标文件相互混装。

38. 根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第43条规定，如评审现场经财政部门批准本项目转为其他采购方式的，按相应采购方式程序执行。

六、中标

39. 中标人的确定

39.1 代理机构应当在评标结束之日后2个工作日内将评标报告送采购人。

39.2 采购人可以事先授权评标委员会直接确定中标人。

39.3 采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人确定中标人。采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

39.4 采购人或者代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在甘肃政府采购网、白银市公共资源交易网上公告中标结果。中标公告期限为1个工作日。

40. 中标通知书

40.1 中标通知书为签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。

40.2 中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

七、合同签订及履行

42. 签订合同

42.1 中标人在收到代理机构发出的《中标通知书》后，应在招标文件规定的时间内与采购人签订采购合同。由于中标人的原因拒绝与采购人签订采购合同的，将视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定追究其法律责任。采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

42.2 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对招标文件和中标人电子投标文件作实质性修改。

42.3 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

43. 合同分包

43.1 未经采购人同意，中标人不得分包合同。

43.2 政府采购合同分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包投标人就分包项目承担责任。

44. 履约保证金

44.1 若《采购项目需求》规定须提交履约保证金的，合同签订前，中标人须按照规定要求提交履约保证金，履约保证金的有效期至货到并最终验收合格之日。

44.2 如果中标人在规定的合同签订时间内，没有按照招标文件的规定交纳履约保证金，且又无正当理由的，将视为放弃中标。

44.3 中标投标人未能按合同规定履行其义务，采购人有权没收其履约保证金。

45. 合同验收

45.1 采购人按照政府采购合同规定的技术、服务、安全标准组织对投标人履约情况进行验收，并出具验收书。采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

八、询问和质疑

46. 询问

46.1 投标人对政府采购活动事项和采购文件、采购结果有疑问的，可按第一章投标邀请中载明的联系方式、地址，以口头或书面形式向代理机构、采购人提出询问，代理机构、采购人将依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十二条的规定时限做出处理和答复。

46.2 询问的内容不属于采购人委托代理机构事项的，代理机构将依法告知投标人向采购人提出询问。

47. 质疑

47.1 投标人认为招标文件、评标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十条的规定，以书面形式提出质疑。 **受到损害之日为收到本招标文件之日。**

47.2 投标人提出的质疑必须符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十二条的规定，应当提交质疑函和必要的证明材料及法人授权委托书（原件）、营业执照（复印件）、法定代表人和授权代表身份证复印件，否则不予受理。质疑函应当包括以下内容（质疑函范本请登录中国政府采购网自行下载）：

- （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，应当由本人签字或盖章；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，或者授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

47.3 对采购需求的质疑，投标人直接向采购人提出，由采购人负责答复。

47.4 根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十条，投标人对采购文件、采购过程、中标结果的质疑必须在法定的质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，不接受二次质疑。

47.5 质疑的内容不属于采购人委托代理机构事项的，代理机构将依法告知投标人向采购人提出质疑。

47.6 有下列情形之一的，属于无效质疑，本项目采购代理机构或采购人不予受理：

- （1）未在有效期限内提出质疑的；
- （2）质疑未以书面形式提出，或质疑书内容不符合本须知要求的；

(3) 质疑书没有法定代表人本人签章，或未提供法定代表人签章的特别授权，或未加盖单位公章的；

(4) 未在法定的质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，进行二次或多次质疑的；

(5) 质疑事项已经进入投诉或者诉讼程序的；

(6) 其它不符合受理条件的情形。

质疑文件提交地址：甘肃欣华信工程咨询有限公司（甘肃省白银市白银区长安路68号-38幢（01）38幢3-302）

九、其他规定

48. 采购代理服务费

48.1 ¥15000.00元（壹万伍仟元整），本项目招标代理费由中标人支付。

49. 中标通知书

49.1 中标通知书办理流程结束后联系招标代理公司领取。

50. 投标人向代理机构咨询的有关项目事项，一切以法律法规的规定和代理机构书面答复为准，其他一切形式均为个人意见，不代表本单位的意见。

第三章 电子投标文件格式



（电子投标文件须包含资格证明文件和商务技术文件两部分，招标文件中所要求提交的证书、证明材料等相关资料均要求在电子投标文件中以原件彩色扫描件形式递交。不接受纸质投标文件）

封面格式



(项目名称)项目

招标文件编号: _____

包号: _____

采购人: _____

招标代理机构: _____

投标人名称（加盖公章）: _____

投标人详细地址: _____

投标人联系电话: _____

投标人统一社会信用代码: _____

____年____月

目录



第一部分 资格证明文件

- 一、.....
- 二、.....
- 三、.....
- 四、.....

第二部分 商务技术文件

- 一、.....
- 二、.....
- 三、.....
- 四、.....
- 五、.....

第一部分 资格证明文件

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并提供《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条所要求的材料：1) 提供年检合格的工商营业执照、税务登记证、组织机构代码证等证件或具有统一社会信用代码的营业执照；2) 提供2023年度或2024年度的财务审计报告或基本开户银行出具的资信证明；3) 提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的相关证明材料；4) 提供投标截止日期前12个月内任意一个月依法缴纳税收证明材料(免税企业提供证明材料)和缴纳社会保障金的证明材料；5) 提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。 注：本条第2-5项实行承诺制，供应商在投标（响应）时，按照规定提供《资格条件承诺函》（格式见附件），无需提交上述证明材料。采购人有权在签订政府采购合同前要求中标（成交）供应商提供证明材料，以核实供应商承诺事项的真实性。供应商应遵循诚实信用原则，不得作出虚假承诺。供应商承诺不实的，属于“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为，采购人将报告财政部门依照《政府采购法》等相关法律法规追究相应责任。若供应商在投标（响应）时提供了符合规定的证明材料，但未提供承诺函的不视为无效投标（响应）。

资格条件承诺函

致（采购人或政府采购代理机构）：

供应商名称（自然人姓名）：

统一社会信用代码（身份证号码）：

法定代表人（负责人）：

联系地址和电话：

我方（供应商名称）郑重承诺，我方符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（三）项、第（四）项、第（五）项规定的条件：

1. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
2. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
3. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
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。

我方对上述承诺的真实性负责，在签订政府采购合同前，应当接受采购人（采购代理机构）的核查检验，配合提供相关证明材料，证明符合《中华人民共和国政府采购法》规定的资格条件。如有虚假，愿意依法承担相应法律责任，并承担因此所造成的一切损失。

特此承诺。

供应商名称（盖章）：

法定代表人（负责人）或被授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

注：1. 供应商须在投标（响应）文件中按此模板提供承诺函，未提供或未按照规定格式填写视为不具备招标（采购）文件中规定的资格要求，按无效投标（响应）处理。

1. 若供应商在投标（响应）时提供了符合规定的证明材料，但未提供承诺函的不视为无效投标（响应）。

2. 法定代表人身份证明或法定代表人授权书：法定代表人身份证明（原件彩色扫描件）或法定代表人授权书（原件彩色扫描件）

法定代表人身份证明(法定代表人参加投标)

投标人名称：

注册号：

注册地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

经营范围：_____主营：_____；兼营：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明

附：法定代表人身份证原件（正、反面）彩色扫描件

投标人（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

法定代表人授权书(授权代表参加投标)

_____（采购人名称）：

本授权声明：_____（投标人名称）_____（法定代表人姓名、职务）授权_____（被授权人姓名、职务）为我方“_____”项目

（招标文件编号：_____）投标活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关投标、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

附：法定代表人身份证和授权代表身份证原件（正、反面）彩色扫描件



投标人（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

3. 信用记录：供应商须为未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查小组在“信用中国”网站、“中国政府采购网”现场查询结果为准，采购人（代理机构）对供应商信用记录进行甄别，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供应商，拒绝其参与政府采购活动，同时将相关网页截屏打印并保存）

4. 落实政府采购政策需满足的资格要求：/

5. 本项目的特定资格要求：/

以上所有资格全部为招标文件的实质性要求，有一项不符合即为无效投标。

注：

1. 所要求提供的资格证明文件必须在每一项资料的原件彩色扫描件首页或逐页加盖投标人公章。

2. 提供的原件扫描件不清晰、无法辨认或内容不符合规定，该内容将视为无效。

3. 资格审查的内容若有一项未提供或达不到检查标准，将导致其不具备投标资格，且不允许在开标后补正。投标人为国家机关、事业单位、团体组织或个人的，不提供资格证明文件中的第二、三、四项内容。

4. 依法免税或不需要缴纳社会保障金的投标人，应提供相应的文件证明，复印件或原件清晰、真实、有效。

5. “投标截止日”是指投标人递交投标文件的截止日期。

第二部分 商务技术文件



(一) 投标函

投标函

_____（采购人名称）：

我方全面研究了（项目名称）的招标文件（招标文件编号），决定参加贵单位组织的本项目投标。我方授权（姓名、职务）代表我方（投标人的名称）全权处理本项目投标的有关事宜。

1. 我方自愿按照招标文件规定的各项要求向采购人提供所需服务，总投标价为人民币_____万元（大写：_____）。

2. 一旦我方中标，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证于合同签字生效后_____（服务期限）内完成项目的服务内容。

3. 我方承诺严格遵守《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》，不会发生《政府采购法》第七十七条所列情形和《政府采购法实施条例》第七十二条所列情形，不会在投标有效期___日内撤回投标文件。

4. 我方承诺未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“信用甘肃”失信被执行人、重大税收违法失信主体名单，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的各项条件，投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录。

5. 我方若中标，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

6. 如违反上述承诺，我方投标无效且接受相关部门依法做出的处罚，并承担通过“甘肃政府采购网”等相关媒体予以公布的任何风险和责任。

7. 我方为本项目提交固化的电子投标文件（含开标一览表）1份和投标文件对应的哈希值。

8. 我方愿意提供贵单位可能另外要求的，与投标有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

9. 我方完全理解采购人不一定将合同授予最低报价的投标人的行为。



投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

通讯地址：

邮政编码：

联系电话：

传 真：

日 期： 年 月 日

注：不提供此函视为无效投标。

(二) 中小企业有关证明材料

以下声明函为加盖投标人单位公章的原件彩色扫描件，否则不予认可。



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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（公章）：

日期：

注意事项：

1、在政府采购项目中，供应商提供的货物、工程或服务有大型企业制造、承建或承接的，或货物制造商、工程承建商或服务承接商与大型企业的负责人为同一人、与大型企业存在直接控股、管理关系的，不享受中小企业扶持政策，供应商无需在投标（响应）文件中提供《中小企业声明函》。

2、在混合采购项目中，按照下列情况处理：

（1）若采购人确定采购项目属性为货物，供应商提供的货物有大型企业制造的，或货物制造商与大型企业的负责人为同一人、与大型企业存在直接控股、管理关系的，不享受中小企业扶持政策，供应商无需在投标（响应）文件中提供《中小企业声明函》。

(2) 若采购人确定采购项目属性为工程，供应商提供的工程有大型企业承建的，或工程承建商与大型企业的负责人为同一人、与大型企业存在直接控股、管理关系的，不享受中小企业扶持政策，供应商无需在投标（响应）文件中提供《中小企业声明函》。

(3) 若采购人确定采购项目属性为服务，供应商提供的服务有大型企业承接的，或服务承建商与大型企业的负责人为同一人、与大型企业存在直接控股、管理关系的，不享受中小企业扶持政策，供应商无需在投标（响应）文件中提供《中小企业声明函》。

3、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度年末数据，无上一年度年末数据的新成立企业可不填报。

4、若供应商在投标（响应）文件中未提供《中小企业声明函》，则不享受中小企业扶持政策，但不应认定供应商投标（响应）无效。

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（公章）：

日 期：

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证明文件（彩色扫描件）（格式自拟）

(三) “节能产品”、“环境标志产品”证明材料

1. 节能产品是指财政部和国家发展和改革委员会公布现行的《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号）中“★”标注的品目产品,节能产品须提供证明材料：国家确定的认证机构（财库〔2019〕16号）出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。

2. 环境标志产品是指财政部、环境保护部发布现行的《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18号）中的品目产品,环境标志产品须提供证明材料：国家确定的认证机构（财库〔2019〕16号）出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书。

3. 请提供《清单》中相关内容页（并对相关内容作圈记）。

4. 未按上述要求提供、填写的，评审时不予以考虑。

(四) 联合协议（如有）

致_____（采购人名称）：

经研究，我们决定自愿组成联合体共同申请参加（项目名称）项目（招标文件编号）的公开招标活动。现就联合体事宜订立如下协议：

一、联合体基本信息：（各方公司名称、地址、营业执照、法定代表人姓名）。

二、（某成员单位名称）为（联合体名称）牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目电子投标文件编制活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与投标和成交有关的一切事务；联合体成交后，联合体牵头人负责合同订立和合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交电子投标文件，参加投标，履行中标义务和中标后的合同，并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下：_____。

按照本条上述分工，联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下：_____
_____。

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

成员二名称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

年 月 日

注：本协议书由授权代表签字或盖章的，应附法定代表人签字或盖章的授权委托书。

(五) 开标一览表

投标人名称:

项目名称: 白银市2345政务服务便民热线能力提升及运营服务项目第二次

招标文件编号: BGZJ-ZC251115

包号: BGZJ-ZC251115

投标人名称	总价(万元)	服务时间	备注

投标人（公章）:

法定代表人或授权代表（签字或盖章）:

日期: 年 月 日

注:

1. 报价应是用户验收合格后的最终总价，包括采购需求包含的所有服务内容的总价和招标文件规定的其它费用。
2. “开标一览表”必须签字或盖章，否则为无效投标，可以逐页签字或盖章也可以在落款处签字或盖章。
3. “开标一览表”按包分别填写。

(六) 报价明细表

项目名称：白银市12345政务服务便民热线能力提升及运营服务项目第二次

招标文件编号：BZZJ-ZC25115

包号：BZZJ-ZC25115

单位：万元

序号	服务类型/建设内容/项目名称	数量	单位	投标总价	备注(硬件请注明品牌型号)

注：

1. 报价明细表中应列明开标一览表中每个分项内容。

投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

(七) 投标人类似项目业绩一览表

投标人类似项目业绩一览表

序号	用户单位名称	项目内容	实施地点	用户联系人及联系方式	项目起止时间	合同金额

注：
若招标文件评分因素及评标标准中要求提供业绩的，投标人所列业绩应按其要求将证明材料按顺序附后。

投标人（公章）：
法定代表人或授权代表（签字或盖章）：
日 期： 年 月 日

(八) 投标人本项目服务人员情况表

投标人本项目服务人员情况表

人员 分工	职务	姓名	职称	常住地	资格证明（附原件彩色扫描件）			
					证书 名称	级别	证号	专业

投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

(九) 商务响应表

商务响应表

项目名称: _____

招标文件编号: _____

包 号: _____

序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
(一) 报价要求				
(二) 服务时间、地点				
(三) 付款方式				
(四) 履约保证金				
(五) 验收方法及标准				

注:

1. 不提供此表视为无效投标。
2. 不如实填写偏离情况的视为虚假材料。
3. 条款号指项目需求书中的序号或者编号，项目需求书中标注“●”的条款，也必须在“条款号”中标注“●”。
4. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处，如：正偏离、负偏离、无偏离。
5. 投标人在《商务响应表》的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为

不符合招标文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。



投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

(十) 技术响应表

技术响应表

项目名称:

招标文件编号:

包号:



项目需求书所有条款的应答			
条款号	招标要求	投标应答	偏离说明

注:

1. 不如实填写偏离情况的电子投标文件将视为虚假材料。
2. 条款号指项目需求书中的序号或者编号，项目需求书中标注“●”的条款，也必须在“条款号”中标注“●”。
3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处，如：正偏离、负偏离、无偏离。
4. 对于招标文件要求投标人提供佐证材料的参数，投标人在佐证材料中必须列出该项参数的具体数值或内容；对于招标文件未要求投标人提供佐证材料的参数，投标人在《技术响应表》的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合招标文件要求，投标人自行承担由此造成的一切后果。
5. 技术响应表的投标应答内容应提供技术支撑材料。

投标人（公章）:

法定代表人或授权代表（签字或盖章）:

日期: 年 月 日

(十一)服务承诺

服务承诺

注：由投标人自拟格式。



投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

(十二) 相关服务计划

(格式自拟)



(十三) 其他资料

(格式自拟)



第四章 采购项目需求

第一部分 商务要求

一、报价要求

1. 投标报价以人民币填列。
2. 投标人的报价应包括：用户验收合格后的最终总价，包括采购需求包含的所有服务内容的总价和招标文件规定的其他费用。

二、服务时间、地点

服务时间：自合同签订之日起三年

服务地点：白银市

三、付款方式

按合同约定履行。

四、履约保证金

是否收取：不收取。

五、验收方法及标准

按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准以及企业标准对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。采购人有权根据需要对服务期内的服务实施情况进行分期考核，结合考核情况和服务效果进行验收，或根据采购合同规定，对供应商的交付成果按采购文件的要求进行验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

第二部分 服务要求

一、服务内容

(一)12345热线平台运行维护服务



软件系统维护:客户在使用使用过程中遇到问题进行分析排查处理;定期进行服务器CPU、内存、磁盘空间进行检测;工单管理系统各个功能模块运行状态检测;全媒体接入渠道检测,短信发送、APP等异常检测;省平台等第三方数据对接工具维护,数据准确性检测:各类工单状态,数据异常问题修复处理;各类需求问题进行工时评估后开发处理;数据库主从复制、异地备份配置:定期检测备份文件;系统产生垃圾文件清理、数据库日志文件清理。

系统安全维护:定期变更服务器密码,修改默认远程桌面端口;配合现场做好网络安全攻防演练,提前对服务器加固。

临时需求支撑:系统数据配置、人员部门变更培训,数据核对统计;系统欢迎词变更、IVR流程变更、IVR分组定向接听配置。

(二)12345热线平台升级服务

对标省级12345平台系统功能和智能化水平,白银市12345政务服务便民热线平台升级内容包括智能知识库升级、数据治理平台、三色预警系统、陇商通对接、政法委接口对接、数字政府接口对接。同时提供未来三年新热线接入服务,协助话务中心提升数字政府对热线的考核指标。包括智能知识库升级、数据治理平台、三色预警、以及陇商通、政法委综治平台、数字政府等系统接口对接。

(三)12345热线平台运营服务

12345热线中心运营服务,包括话务台席、运营管理、话务人员技能培训及团队建设。

①话务台席

1) 配备35个话务台席，为广大市民提供全天候、全方位的24小时人工语音服务，每季度20秒人工应答及时率总体平均不低于90%，忙时20秒应答及时率不低于80%。

2) 话务台席人员素质要求：年龄35周岁以下，大专及以上学历，具备良好的计算机使用能力及业务处理能力，有较强的责任意识和团队意识，有普通话等级证书，口齿清晰，表达能力较好。严把审核关口，对话务人员的文化程度、工作经历、家庭背景等基本情况了解掌握，确保服务质量。若因对相关情况掌握不透，把关不严给甲方带来负面影响或由此造成的任何损失由乙方负责。

3) 话务人员月基本工资不低于同行业标准，按照国家法律法规要求发放夜班补助、购买社会保险。

②运营管理

1) 负责12345热线中心的日常运营管理，包括人员管理、制度建设、数据分析、人员管理、工作协调等工作。需配备专职服务班长，具有3年以上的热线服务经验及较强的责任心，具备组织协调和团队管理能力做好热线运营管理，确保热线有序运行。

2) 制定健全完善热线运行管理制度，由现场管理人员执行并建立完整的话务质检、绩效考核和人员管理及岗位设置体系由现场管理人员督促指导话务人员规范开展接话、转办、督办回访等业务工作，协调处理工作中发生的应急突发事，做好热线的日常管理。协调督促各承办单位及时更新维护热线知识库信息，统一规范答复口径。

3) 负责12345服务便民热线的受理、转办、回访、质检、培训等相关工作，负责热线运行大数据统计、分析、汇报及其他相关工作。

4) 负责受理事件的直办和转办。一是对一般性咨询或反映问题的事项，情况清楚政策界定明确的，由话务人员依据部门单位载入政务热线知识库中的工作规

范进行直接解答。二是对不能解答事项的进入转办环节，通过12345政务服务便民热线平台系统转交相关部门单位办理答复，转办环节实行“随接即办、限期办结”

5) 负责开展“综合督办”工作。转办件办理之后要及时回复，转办工单没有按时签收和按时回复，通过电话督办、书面督办等形式，推动群众反映问题有效解决，提高群众满意率。同时，将重点督办事项和月度通报，通过政务平台，及时推送给相关部门、单位，提高督办落实效果。

6) 负责做好“双向反馈”。建立诉求受理办理情况反馈机制，承办部门应将办理结果同时反馈来电群众和呼叫中心，对列入督办的重大事项还应反馈组织、纪检、政法等相关部门，确保事事有着落、件件有回音。

7) 负责做好“一事一评价”。对转办事项全部进行回访评价，全面了解办理情况及群众满意度，并作为对承办单位的考评依据；对回访群众不满意的转办事项，逐项分析研判，除不合理诉求外，一律纳入督办程序重新办理，并严格责任追究，努力让群众满意。

8) 按要求编制热线相关信息安全工作制度，做好信息安全工作，培训、督促工作人员增强信息安全意识，对各类业务数据和市民信息按照有关要求执行保密工作并签署保密协议。

9) 按照甲方提出的业务发展要求制定完善话务服务标准，内部管理规章制度、工作业绩考核办法等制度办法。

10) 按季度、年度提供热线运行情况报告，接收甲方对整体服务情况的综合考核。

11) 做好12345热线平台信息收集、整理、审核等相关工作，发布信息以发布单位和官方媒体为主，做到同日发布。

12) 实时掌握话务人员的工作动态，并制定人员招聘方案，按照聘用要求选择招聘对象，及时做好人员招聘补充工作，保证话务人员质量和人员队伍稳定。

13) 办公物品配备：配备文件夹、文件盒、中性笔、A4 纸、笔记本、垃圾桶、拖布、脸盆、扫帚、手套、洗手液、订书机、剪刀、胶带、夜班床铺等办公用品。

③话务人员技能培训及团队建设

1) 新上岗话务人员岗前培训考核，培训时长不少于15天培训内容包括国家和省市最新政策、政务服务办事指南、热线接话技巧等，经培训及考核合格后方可上岗。

2) 在岗话务人员日常培训不少于5小时/月，配备专业培训人员开展相关培训，培训内容主要包括热线服务标准用语，沟通技巧和理解能力，热线工作内容、流程及要求；基本的法律、法规、政策及其他的相关内容。

3) 每月集中组织话务人员进行业务考试，并将考试结果纳入年度绩效考核。定期开展业务知识竞赛、岗位练兵等技能竞赛活动，年底开展评先评优(每年评选5人)，给予一定的奖励。

4) 安排话务人员参加内外部培训和交流学习，每年至少安排4人参加国家及甘肃省举办的热线服务技能竞赛。

5) 为提升服务形象，为话务人员更换工装，包括夏装、春秋装、冬装，共计35套。

6) 为保证话务团队质量和人员队伍稳定，为话务员每年发放3次节日福利(端午、中秋、春节各1次)，并提供健康关爱，每年安排一次体检。

(四)云网服务

12345热线平台运行所需的云网资源,包括云主机、云安全、传输专线、云桌面及平台域名租用、短信服务。为响应国家有关政策要求,本次项目12345热线平台运行环境全部采用国产化服务器和操作系统。

(五)12345热线中心环境改造服务

按照白银市政府工作安排,白银12345热线管理职责由白银市人民政府办公室划转至白银市政务服务中心。为便于管理工作开展,12345热线中心将从白银区北京路450号(移动公司一楼)搬迁至白银区南环路4号创业大厦4楼,原场所办公物品一并移交白银市政务服务中心使用。同时,需要对新办公场所基础设施进行改造,按照35个台席配全办公物品,新建室内音视频系统一套。

1)基础设施改造:拆除原有顶部造型、吧台、暖气罩、暖气片、线路及配电箱、窗户、窗帘等,翻新修复顶面石膏板、暖气罩、大厅地面地板、地角线、墙顶饰面,制作电子屏幕背景墙、休息室储物柜,完成电路改造;安装顶面灯具、开关,插座面板、窗帘、遮阳纱帘,加装3P空调3组。

2)室内音视频系统:5m²户内全彩LED屏1套,音视频系统控制主机1台。

二、采购清单



(一) 12345 热线平台运行维护服务

序号	服务类型	服务内容	数量	单位
1	热线平台运维	对现有 12345 热线平台提供运行维护服务，服务内容包括： 1. 软件系统维护：客户在使用过程中遇到问题进行分析排查处理；定期进行服务器 CPU、内存、磁盘空间进行检测；工单管理系统各个功能模块运行状态检测；全媒体接入渠道检测，短信发送、APP 等异常检测；省平台等第三方数据对接工具维护，数据准确性检测；各类工单状态，数据异常问题修复处理；各类需求问题进行工时评估后开发处理；数据库主从复制、异地备份配置、定期检测备份文件；系统产生垃圾文件清理、数据库日志文件清理。 2. 系统安全维护：定期变更服务器密码，修改默认远程桌面端口；配合现场做好网络安全攻防演练，提前对服务器加固。 3. 临时需求支撑：系统数据配置、人员部门变更培训，数据核对统计；系统欢迎词变更、IVR 流程变更、IVR 分组定向接听配置。	1	项

(二) 12345 热线平台升级服务

序号	建设内容 (系统名称)	一级功能	二级功能	三级功能	数量	单位
1	智能知识库升级	机器人管理	机器人创建	通过“新建”按钮添加机器人应用；	1	项
2			机器人列表	添加好的机器人以图标的方式展示；	1	项
3			机器人修改	通过图标点击修改机器人信息；	1	项



4	意图图谱管理	配置知识库	通过机器人列表选中后为机器人配置知识数据库；	1	项
5		预览知识点	通过机器人列表选中后查看机器人配置的知识点；	1	项
6		机器人训练配置	为设置好知识点的机器人开启或关闭训练；	1	项
7		机器人训练状态	可通过机器人列表查看训练状态或进度；	1	项
8		机器人效果测试	可通过效果测试体验文本知识点答案命中情况；	1	项
9		机器人发布	可开启机器人的使用，通过发布按钮发布；	1	项
10		机器人接口	机器人发布后生成访问接口；	1	项
11		接口文档下载	可在机器人上下载生成的接口文档；	1	项
12		语料采集	采集知识点查询内容；	1	项
13		内容提取	利用 NLP 及关键词提取技术提取识别信息；	1	项
14		意图识别	通过机器人语意学习进行意图记录及存储；	1	项
15		词典添加	添加日常通用的同义词、同类词、敏感词、停用词等信息；	1	项
16		词典列表	加载所有添加过的日常通用词列表；	1	项
17		词典编辑	通过日常通用词列表可点击选择修改编辑词典；	1	项
18		图谱添加	添加图谱节点信息；	1	项
19		图谱关系	为添加的图谱节点绑定上下级关系；	1	项
20		图谱展示	以思维导图的方式展示图谱节点；	1	项
21		图谱节点修改	图谱节点可编辑节点信息和修改图谱关系；	1	项
22		图谱节点答案	为图谱末级节点绑定知识点答案；	1	项
23		自主学习	图谱关联知识点后，通过知识图谱算法进行学习建立更多关联关系；	1	项
24		人工优化	以对自主学习的图谱节点进行人工确认或修改；	1	项



25	多轮对话管理	知识体验	验证机器人对于真实客户问题是否可以正常应答;	1	项
26		对话卡片添加	可添加多轮对话的卡片;	1	项
27		对话卡片列表	可加载所有添加的卡片信息;	1	项
28		对话卡片编辑	可通过卡片属性修改卡片信息;	1	项
29		对话卡片启用	可设置卡片的启用和未应用状态;	1	项
30		多轮对话管理	可在卡片上删除卡片;	1	项
31		删除对话卡片	对话卡片设计:开始节点、普通节点、操作节点、结束节点等;	1	项
32		绑定知识点	每个节点都可以绑定知识点和答案;	1	项
33		对话关系	每个节点都可以关联出相关的新知识节点;	1	项
34		多轮对话关系图	对话卡片都可以查看所有的对话关系图;	1	项
35		对话测试	可通过测试页面进行文本问答测试。	1	项
36	知识库智能解析	政策解读	政策导入	1	项
			政策智能解析		
			生成政策问答对		
			问答对申请入库		
37	知识库智能检索(基于deep seek大模型)	审核入库	审核通过入库	1	项
			审核不通过修改		
38		全量查阅	对知识库内的所有知识点内容进行查看, 包含所有的申请中、待分派、待上报、待审核、上架中、下架中、搁置、放弃状态的知识点, 支持按设定的查询条件查询筛选	1	项
39		检索功能	支持知识点的关键词检索、整句检索、关联词检索、热点推送检索、预设词检索等多种检索方式;	1	项
40		坐席联动检索	坐席在登记工单时, 可以同步检索工单标题中输入的信息, 同屏同步显示匹配的知识点列表和简要内容。减少坐席人员的操作步	1	项



			骤，提高答复效率		
41		高亮显示功能	检索知识时，高亮显示检索的关键词；	1	项
42		多关键字检索功能	支持通过多个关键词交叉检索知识点；	1	项
43		一句话检索功能	支持整句话的知识库检索；支持将一句话拆解成多个关键词进行检索；	1	项
44		搜索联想功能	知识库在搜索框输入内容时，系统自动加载相匹配的、能联想到的问题列表，可供用户选择	1	项
45		多轮反问功能	通过多轮反问引导将涉及多情景、多场合知识点进行拆解；	1	项
46		高频咨询问题提取	将近期内所有用户检索的热点问题汇总、推荐；	1	项
47		高频问题推荐功能	将近期内所有用户检索的热点问题置顶推荐；	1	项
48		图文并茂支持功能	支持多种格式的数据信息内容作为知识点储存展示；	1	项
49		新知识主动推送	当知识库专员审核发布新知识点时，自动给坐席人员受理系统自动推送，提醒坐席人员阅读或收藏。	1	项
50		问题图谱预览功能	利用知识点的关键词属性，生成网状关系图谱；	1	项
51		向量检索应用	以知识库中现有知识点数据为基础建设向量库，提供更精准的检索功能。	1	项
52		突出问题预警应用	根据答复知识点数据和时间因素，分析出短时间内突出性问题列表	1	项
53		僵尸问题预警应用	根据咨询类工单数据和未被使用过的知识点数据对比出僵尸问题列表	1	项



54	数据治理平台	 数据源管理	数据元素标准	设定规范的工单标准字段，实现对数据字段及属性的定义，用于数据源采集字段映射规范转换。 1、支持工单标准字段新增、修改、删除、查询；	1	项
设定规范的录音标准字段，实现对数据字段及属性的定义，用于数据源采集字段映射规范转换。 1、支持录音标准字段新增、修改、删除、查询；						
设定规范的话务标准字段，实现对数据字段及属性的定义，用于数据源采集字段映射规范转换。 1、支持话务标准字段新增、修改、删除、查询；						
55			数据源配置	1、数据源配置用于对不同数据源类型进行数据库连接配置，包含 Oracle、Mysql、DB2、MSSQL、国产达梦、国产人大金仓、数据接口、Excel、文件数据导入等形式进行数据配置管理，实现数据库驱动程序信息获取各数据源数据。	1	项
1、数据源同步接口用于定时同步采集不同类型的数据源数据资源，通过选择的接口标准字段，进行数据资源定时周期映射采集并存储数据；						
1、已经同步到当前数据治理系统中的数据信息，可进入同步数据页面利用查询条件进行查询。						
56			数据源监管	1、数据源同步监测对数据源采集定时获取数据进行实时监测，通过查看每个采集任务持续执行时长、实时状态、采集量、采集异常监测等采集情况，了解采集任务数据源质量及对采集异常任务及时处理。	1	项
1、数据源分析对每个采集任务采集数据接口掉线频次、字段匹配度、仓库数据量进行数据分析，掌握每个数据源数据采集环境及数据质量情况；						



57		数据规范处理	数据清洗管理	1、系统对无效工单进行规则清洗设置，利用配置好的清洗规则，实现对基础数据源的清洗功能。	1	项
				1、系统对工单内容工单进行规则清洗设置，利用配置好的清洗规则，实现对基础数据源的内容清洗功能。		
				1、系统对录音记录进行规则清洗设置，利用配置好的清洗规则，实现对基础数据源的清洗功能。		
				1、系统对话务记录进行规则清洗设置，利用配置好的清洗规则，实现对基础数据源的清洗功能。		
58			清洗任务管理	1、添加新的数据加工任务，选择数据源、加工任务名称、备注信息； 2、加载数据加工任务列表，分析加工名词、备注信息、数据源、运行状态； 3、修改编辑数据加工任务，通过列表中的任务选择后逐项修改；	1	项
				1、对创建好的加工任务列表加载并显示清洗模型配备状态； 2、可选中加工任务通过配置清洗模型； 3、可选中加工任务通过配置清洗模型的执行顺序； 4、列表加载每个清洗任务配置的模型名称和运行状态； 5、清洗参数配置-支持在清洗模型中根据选中的模型进行参数配置管理；		
				支持原始数据明细查看； 支持根据状态查看当前清洗的数据信息； 支持重新清洗加工（将原始数据表中设定的“清洗加工时间范围”内的工单全部重新清洗）		
				1、支持查看选中的清洗名称中数据清洗频次情况； 2、支持查看本次频次的清洗的数据明细展示； 3、支持按照批次重新清洗加工；		



				4、支持查看清洗频次日志信息；		
				1、删除清晰任务管理-支持各类清洗任务手动删除。		
59		数据规范标准	数据要素标准	数据要素标准对问题属地、涉事主体、景点、诉求分类、行业归口等要素进行设定科学分类提取规范，实现采集源数据到目标数据的规范要素关联提取处理。 1、支持行政区域规范管理；支持行政区域增、删、改、查；支持按照模板导入数据； 2、支持涉事主体规范管理；支持涉事主体增、删、改、查；支持按照模板导入数据；支持状态启用或者禁用； 3、支持诉求分类规范管理；支持诉求分类增、删、改、查；支持按照模板导入数据；支持状态启用或者禁用；支持多级别管理；支持诉求分类内容管理；支持诉求分类思维导图管理； 4、支持行业领域规范管理；支持行业领域增、删、改、查；	1	项
60			实体提取配置	通过人、时、地、地名标准地理位置修复、标题、涉事主体等实体要素算法接口开发。 1、支持实体提取算法新增、编辑、查询、批量删除、单个删除； 2、支持实体提取算法功能开启/停用算法开发； 3、支持关键词词性判断算法开发； 4、支持人名信息提取算法开发； 5、支持地名信息提取算法开发；支持地名标准地理位置信息对接开发； 6、支持时间信息提取算法开发； 7、支持诉求内容要素总结提取算法开发； 8、支持要素总结规则设置（围绕地、事信息总结）； 9、支持涉事主体提取算法开发。	1	项



61		研判补全配置	通过诉求分类研判、业务归口研判、行业领域研判等要素算法接口开发，实现自动研判工单诉求对应所属类型。 1、支持诉求分类研判算法新增、修改、删除； 2、支持行业领域算法开发新增、修改、删除； 3、支持研判补全功能开启/停用算法开发； 4、支持研判补全参数设置；支持研判补全信息删除；	1	项
62		标签提取配置	通过业务标签、突发标签、敏感标签、高危标签、急难险重标签、三涉工单标签等标签要素算法接口开发，实现自动研判工单标签标记。 1、支持标签算法新增、编辑、查询、批量删除、单个删除； 2、支持标签算法功能开启/停用算法开发； 3、支持业务标签算法开发（支撑营商环境、假日旅游等重点关注的详细业务标签），实现重点关注的业务标签研判和算法接口开发； 4、支持突发标签算法开发，实现 12345 行业内积累的突发标签库的研判和算法接口开发； 5、支持敏感标签算法开发，实现 12345 行业内积累的涉诉、涉众、涉访等标签库的研判和算法接口开发； 6、支持高危标签算法开发，实现 12345 行业内积累的高危警示性标签库的研判和算法接口开发； 7、支持急难险重标签算法开发，实现 12345 行业内积累的急难险重标签库的研判和算法接口开发。 8、支持三涉工单标签算法开发，实现涉稳、涉访、涉诉标签库的研判和算法接口开发。 9、支持去重算法—一事多人标签开发； 10、支持去重算法—一人多次标签开发；	1	项



63		数据要素提取	数据要素提取根据数据要素标准及诉求内容分析基础，对采集数据缺失人、时、地、事、涉事主体、诉求分类、行业归口等关键要素信息进行识别提取；根据采集数据质量不同，可自定义配置提取算法参数配置；将提取要素自动存储到工单信息中，自动完成采集数据的数据要素加工补充。 1、支持数据要素按照名称、清洗任务名称、状态等条件进行查询； 2、支持数据要素提取任务新增、编辑、删除； 3、支持数据要素提取模型配置；可选择实体提取补全、研判补全、标签标注等； 4、支持数据要素按照名称、清洗任务名称、状态等条件进行查询； 5、支持查看当前数据要素提取状态及要素提取量； 6、支持查看数据要素提取完成明细表；支持明细表导出；支持清洗有效数据与要素提取完成数据进行比对； 7、加工频次-支持查看选中的加工名称中数据加工频次情况； 8、加工频次-支持查看选择对应频次的加工的数据明细展示； 9、加工频次-支持按照批次重新对数据要素加工； 10、加工频次-支持查看加工频次日志信息；	1	项
64		数据要素分析	1、数据要素分析展示每个采集任务要素提取接口加工补充人、时、地、事、涉事主体、诉求分类等数据量。 2、支持数据要素按照时间段、名称等条件查询数据要素分析结果； 3、支持展示内容有标题关键词分析、热点分类分析、问题属地分析、涉事主体分析、标签分析、业务归口分析； 4、支持以柱状图、词云图等形式展示分析；	1	项



				5、支持查看数据要素工单列表详情； 6、支持查看数据要素分析某条工单的详细内容；		
65		数据分析算法服务	分析算法配置	1、支持分析算法任务新增、编辑、删除、查询； 1、支持热词分析算法配置； 2、支持新词分析算法配置； 3、支持区域顽疾分析算法配置； 4、支持苗头性分析算法配置； 5、支持重点词分析算法配置； 6、支持乱点分析算法配置； 7、支持高频高发分析算法配置；	1	项
66			治理模型管理	1、支持治理模型新增、编辑、删除、查询； 2、支持治理模型状态开启/关闭； 3、支持治理模型逻辑设计；	1	项
67			治理模型应用	1、支持热词分析模型的添加修改和应用； 2、支持一人多诉模型的添加修改和应用； 3、支持群发模型的添加修改和应用； 4、支持高频高发分析模型的添加修改和应用；	1	项
68		数据模型管理服务	专题模型管理	1、支持专题模型新增、编辑、删除、查询； 2、支持专题模型状态开启/关闭； 3、支持专题模型逻辑设计；	1	项
69			专题模型应用	1、支持营商配置模型的添加修改和应用； 2、支持供热模型的添加修改和应用； 3、支持欠薪模型的添加修改和应用； 4、支持纪检模型的添加修改和应用；	1	项



70	 动态预警展示	预警分析算法	1、支持热词预警数据分析算法设计及开发； 2、支持新词预警数据分析算法设计及开发； 3、支持苗头性预警数据分析算法设计及开发； 4、支持区域顽疾预警数据分析算法设计及开发； 5、支持堵点预警数据分析算法设计及开发； 6、支持乱点预警数据分析算法设计及开发； 7、支持高频高发预警数据分析算法设计及开发； 8、支持群众多次不满意预警数据分析算法设计及开发； 9、支持多部门推诿分析预警数据分析算法设计及开发。	1	项
71		预警指标呈现	1、对接入的各种来源数据基于大模型技术，系统配置动态预警算法模型，按正常、三级预警、二级预警、一级预警分类不同颜色展示，实现民情数据的动态实时展示，包括关键词实时预警top10、热点事项监测、一人多次分级预警、群发（多人一诉）事项预警、高频涉事主体预警、苗头事件预警、急难险重事项预警、集中区域监测预警等。	1	项
72		预警事项分析	1、对实时预警的数据指标进行下钻分析，可通过人、时、地、事、涉事主体、承办单位多维度交叉分析。	1	项
73	中屏数据报表	数据治理配置	1、数据治理配置，主要按照设计的看板和模型进行自由组合，组合出需要查看的中屏数据统计分析，呈现数据治理配置的每个中屏板块模型数据结果，可下钻数据深度分析。	1	项



74		数据看板展示	1、支持数据看板整体情况分析模型展示； 2、支持数据看板工单趋势分析模型展示； 3、支持数据看板事件类型分析模型展示； 4、支持数据看板服务渠道分析模型展示； 5、支持数据看板案件属地分析模型展示； 6、支持数据看板工单量板块模型展示； 7、支持数据看板办理方式占比模型模展示； 8、支持数据看板诉求渠道占比模型展示； 9、支持数据看板诉求类型占比模型展示； 10、支持数据看板总办结率模型展示； 11、支持数据看板总满意率模型展示； 12、支持数据看板承办量排名模型展示； 13、支持数据看板热点排名模型展示；	1	项
75	小屏领导驾驶舱	H5 手机版 UI 及鉴权	以手机为主要应用载体，打开 H5 版态势感知分析，并根据手机号码鉴权用户身份，订阅数据权限。	1	项
76		诉求工单分析	总量、同比幅度、平均处理时长、按工单类型分布与占比、工单量趋势走势。	1	项
77		增长情况分析	热点事项排名及占比、区域增长分析及幅度量、承办单位增长分析及幅度量。	1	项
78		承办单位工单排名	按业务领域分析各承办单位的工单量排名、环比幅度；可支持按工单、环比选择排名。	1	项
79		交办工单分析	按市民关注事项排名及占比、按关注事项分析趋势、按关注事项分析工单办理情况。	1	项
80		数据治理分析	热点事项排名及环比幅度、治理要点预警分析、堵点难点分析及环比幅度：针对民生热点、苗头隐患、重点区域、重点人群的 Top10 量排名及变化幅度。	1	项



81			热点事项深度分析	按热点事项分析详细工单量及环比幅度、按属地分析排名，按关联信息分析涉事主体工单量和环比幅度、分析关联承办单位工单量趋势、分析关联区域工单量趋势、分析热点事项演化趋势。	1	项
82			多部门推诿分析	涉及事项热点分析工单量排名和环比幅度、具体事项的属地和关联信息分析及具体工单列表和工单详情查看。	1	项
83			被督办工单分析	涉及事项热点、部门和属地分析及具体工单列表和工单详情查看。	1	项
84			舆情民意分析	按热词、新词、重点词分析工单量排名、各具体事项的工单量趋势和变化率幅度。	1	项
85			数据订阅规则	根据授权人员的权限，订阅不同业务领域的数据分析成果	1	项
86		智能专报	基于 deepseek 的专报智能生成	利用 deepseek 分析专报内容，总结专报要点，提出建议意见	1	项
87	三色预警	黄色预警	按时响应	按时响应黄色预警功能，承办单位待接收工单中考核按时响应情况，在设定的时间要求到期前半小时内没有接收、退回、继续分派时显示黄色预警，并可进行多种方式的督办； 具备从设定的时间要求开始倒计时功能； 支持开启或关闭黄色预警时提醒短信自动发送功能； 具备黄色预警单数量提示功能； 具备数量点击打开黄色预警单列表功能； 具备黄色预警单多种督办方式的选择处理功能； 具备黄色预警单申请督办意见的功能； 黄色预警单默认选中需要短信督办的方式。	1	项



88			按时上报	按时上报黄色预警功能，承办单位待处理反馈工单中考核按时上报情况，在设定的时间要求到期前一天内没有上报时显示黄色预警，并可进行多种方式的督办； 支持开启或关闭黄色预警时提醒短信自动发送功能； 具备黄色预警单数量提示功能； 具备数量点击打开黄色预警单列表功能； 具备黄色预警单多种督办方式的选择处理功能； 具备黄色预警单申请督办意见的功能； 黄色预警单默认选中需要短信督办的方式。	1	项
89		红色预警	超时响应	超时响应红色预警功能，承办单位待接收工单中考核按时响应情况，在设定的时间要求到期后进行接收、退回、继续分派操作的工单显示红色预警，对于在途工单可进行多种方式的督办； 在设定的时间要求到期后所有状态都显示红色预警； 支持开启或关闭红色预警时提醒短信自动发送功能； 具备红色预警单数量提示功能； 具备数量点击打开红色预警单列表功能； 具备红色预警单多种督办方式的选择处理功能； 具备红色预警单申请督办意见的功能； 红色预警单默认选中需要短信督办的方式。	1	项



90			按时上报	超时上报红色预警功能，承办单位待处理反馈工单中考核按时响应情况，在设定的时间要求到期后进行上报操作的工单显示红色预警，对于在途工单可进行多种方式的督办； 在设定的时间要求到期后所有状态都显示红色预警； 支持开启或关闭红色预警时提醒短信自动发送功能； 具备红色预警单数量提示功能； 具备数量点击打开红色预警单列表功能； 具备红色预警单多种督办方式的选择处理功能； 具备红色预警单申请督办意见的功能； 红色预警单默认选中需要短信督办的方式。	1	项
91		绿色工单	按时响应	对于按时响应工单，在设定的时间要求到期前半小时前响应显示绿色，且从设定的时间要求开始倒计时； 具备从设定的时间要求开始倒计时功能。	1	项
92	陇商通对接	对接陇商通平台接口开发	附件上传接口	附件上报接口	1	项
93			办件写入接口	工单上报处理接口	1	项
				工单处理过程推送接口		
				工单处理结果接口		
94			获取办件意见接口	上报工单办理意见接口	1	项
95			满意度评价写入接口	满意度评价写入接口	1	项
96			获取处理的陇商通办件列表接口	陇商通办件列表接口	1	项
97			获取陇商通指定办件详情接	陇商通办件详情接口	1	项



98			同写入接口	工单回访接口	1 项
99	政法委综治平台对接	对接政法委综治平台接口开发	获取登陆令牌及用户信息		1 项
100			待接收工单-列表查询		1 项
101			待接收工单-接收处理		1 项
102			待反馈工单-列表查询		1 项
103			待反馈工单-退回		1 项
104			待反馈工单-退回审核结果		1 项
105			待反馈工单-延期		1 项
106			待反馈工单-延期审核结果		1 项
107			待反馈工单-上报		1 项
108			待反馈工单-上传附件（传路径）		1 项
109			待反馈工单-上报审核结果		1 项
110			获取工单流程		1 项
111			获取工单附件		1 项
112			工单状态查询		1 项
113			添加操作历史		1 项
114			重办工单-列表查询		1 项
115			逾期工单-列表查询		1 项
116	数字政府对接	对接数字政府平台接口开发	获取登陆令牌及用户信息		1 项
117			待接收工单-列表查询		1 项
118			待接收工单-接收处理		1 项
119			待反馈工单-列表查询		1 项
120			待反馈工单-退回		1 项
121			待反馈工单-退回审核结果		1 项



122		待反馈工单-延期	1	项
123		待反馈工单-延期审核结果	1	项
124		待反馈工单-上报	1	项
125		待反馈工单-上传附件（传路径）	1	项
126		待反馈工单-上报审核结果	1	项
127		获取工单流程	1	项
128		获取工单附件	1	项
129		工单状态查询	1	项
130		添加操作历史	1	项
131		重办工单-列表查询	1	项
132		逾期工单-列表查询	1	项

（三）12345 热线中心运营服务

序号	服务类型	服务内容	数量	单位
1	话务台席	1. 配备 35 个话务台席，为广大市民提供全天候、全方位的 24 小时人工语音服务，每季度 20 秒人工应答及时率总体平均不低于 90%，忙时 20 秒应答及时率不低于 80%。 2. 话务台席人员素质要求：年龄 35 周岁以下，大专及以上学历，具备良好的计算机使用能力及业务处理能力，有较强的责任意识和团队意识，有普通话等级证书，口齿清晰，表达能力较好。严把审核关口，对话务人员的文化程度、工作经历、家庭背景等基本情况了解掌握，确保服务质量。若因对相关情况掌握不透，把关不严给甲方带来负面影响或由此造成的任何损失由乙方负责。 3. 话务人员月基本工资不低于同行业标准，按照国家法律法规要求发放夜班补助、购买社会保险。	1	项

2	运营管理	 1. 负责 12345 热线中心的日常运营管理，包括人员管理、制度建设、数据分析、人员管理、工作协调等工作。需配备专职服务人员，具有 3 年以上的热线服务经验及较强的责任心，具备组织协调和团队管理能力做好热线运营管理，确保热线有序运行。 2. 制定健全完善热线运行管理制度，由现场管理人员执行，并建立完整的话务质检、绩效考核和人员管理及岗位设置体系，由现场管理人员督促指导话务人员规范开展接话、转办、督办、回访等业务工作，协调处理工作中发生的应急突发事，做好热线的日常管理。协调督促各承办单位及时更新维护热线知识库信息，统一规范答复口径。 3. 负责 12345 服务便民热线的受理、转办、回访、质检、培训等相关工作，负责热线运行大数据统计、分析、汇报及其他相关工作。 4. 负责受理事件的直办和转办。一是对一般性咨询或反映问题的事项，情况清楚政策界定明确的，由话务人员依据部门单位载入政务热线知识库中的工作规范进行直接解答。二是对不能解答事项的进入转办环节，通过 12345 政务服务便民热线平台系统转交相关部门单位办理答复，转办环节实行“随接即办、限期办结”。 5. 负责开展“综合督办”工作。转办件办理之后要及时回复，转办工单没有按时签收和按时回复，通过电话督办、书面督办等形式，推动群众反映问题有效解决，提高群众满意率。同时，将重点督办事项和月度通报，通过政务平台，及时推送给相关部门、单位，提高督办落实效果。 6. 负责做好“双向反馈”。建立诉求受理办理情况反馈机制，承办部门应将办理结果同时反馈来电群众和呼叫中心，对列入督办的重大事项还应反馈组织、纪检、政法等相关部门，确保事事有着落、件件有回音。 7. 负责做好“一事一评价”。对转办事项全部进行回访评价，全面了解办理情况及群众满意度，并作为对承办单位的考评依据；对回访群众不满意的转办事项，逐项分析研判，除不合理诉求外，一律纳入督办程序重新办理，并严格责任追究，努力让群众满意。 8. 按要求编制热线相关信息安全工作制度，做好信息安全工作，培训、督促工作人员增强信息安全意识，对各类业务数据和市民信息按照有关要求 执行保密工作并签署保密协议。 9. 按照甲方提出的业务发展要求制定完善话务服务标准、内部管理规定制度、工作业绩考核办法等制度办法。 10. 按季度、年度提供热线运行情况报告，接收甲方对整体服务情况的综合考核。 11. 做好 12345 热线平台信息收集、整理、审核等相关工作，发布信息以发布单位和官方媒体为主，做到同日发布。	1	项
---	------	---	---	---



		12. 实时掌握话务人员的工作动态，并制定人员招聘方案，按照聘用要求选择招聘对象，及时做好人员招聘补充工作，保证话务人员质量和人员队伍稳定。 13. 办公物品配备：配备文件夹、文件盒、中性笔、A4 纸、笔记本、垃圾桶、拖布、脸盆、扫帚、手套、洗手液、订书机、剪刀、胶带、夜班床铺等办公用品。		
3	话务人员技能培训及团队建设	1. 新上岗话务人员岗前培训考核，培训时长不少于 15 天，培训内容包括国家和省市最新政策、政务服务办事指南、热线接话技巧等，经培训及考核合格后方可上岗。 2. 在岗话务人员日常培训不少于 5 小时/月，配备专业培训人员开展相关培训，培训内容主要包括热线服务标准用语，沟通技巧和理解能力，热线工作内容、流程及要求；基本的法律、法规、政策及其他的相关内容。 3. 每月集中组织话务人员进行业务考试，并将考试结果纳入年度绩效考核。定期开展业务知识竞赛、岗位练兵等技能竞赛活动，年底开展评先评优（每年评选 5 人），给予一定的奖励。 4、安排话务人员参加内外部培训和交流学习，每年至少安排 4 人参加国家及甘肃省举办的热线服务技能竞赛。 5、为提升服务形象，为话务人员更换工装，包括夏装、春秋装、冬装，共计 35 套。 6、为保证话务团队质量和人员队伍稳定，为话务员每年发放 3 次节日福利（端午、中秋、春节各 1 次），并提供健康关爱，每年安排一次体检。	1	项

（四）云网服务

序号	项目名称 (设备/材料名称)	项目特征描述	数量	单位
一、云主机				
1	CPU	VCPU，提供计算能力	280	核
2	内存	内存，提供计算能力	280	GB
3	存储	提供块存储	9	TB
二、云安全				

1	云主机杀毒	提供资产管理、漏洞管理、防勒索、防病毒、防暴力破解、合规基线检查、云平台配置检测和安 全可视化等能力，有效发现和阻止病毒传播、黑客攻击、勒索加密等风险事件，为资产上云提供 安全保障。	21	项
2	漏洞扫描	提供系统漏洞扫描和 Web 漏洞扫描功能，全方位检测系统和 Web 网站存在的脆弱性问题，根据检 测结果形成整体安全风险报告，帮助管理人员尽早发现安全问题，及时进行漏洞修补。	2	项
3	Web 防火墙	虚拟化边界网络安全防护产品，提供入侵防御、Web 攻击防护、病毒检测、僵尸网络防御等能力。	2	项
三、传输专线				
1	语音中继线路	带宽 10M	1	条
2	数据专线	带宽 200M	1	条
四、云桌面及平台域名租用				
1	云桌面	4 核 8G 云桌面，包括键盘、鼠标、话务专用话机、耳机等	39	台
2	域名租用	注册白银专属 12345 域名，用于 12345 平台的统一入口。	1	项
五、短信服务				
1	短信服务	短信用于台席接线满意度的收集和投诉工单处理进度的告知。	1	项

（五）12345 热线中心环境改造服务

序号	项目名称 （设备/材料名 称）	项目特征描述	数量	单位
（一）拆除工程				
1	顶部造型拆除	拆除石膏板顶部原凸起造型工人工费, 垃圾清理、搬运、装车, 垃圾拉运处理。	70	m²



2	拆除吧台	拆除石膏板顶部原凸起造型工人工费，垃圾清理、搬运、装车，垃圾拉运处理。	30	M
3	拆除暖气罩	拆除后所有暖气罩，工人工费，垃圾清理、搬运、装车，垃圾拉运处理。	10.7	米
4	拆除暖气片	拆除原有暖气片，切槽暖气管道连通。	2	组
5	拆除原有线路及配电箱	拆除顶部所有电源及配电箱	196	m²
6	拆除原有窗户	保留原有基础拆除	4.68	m²
7	拆除原有窗帘	/	9	米
(二) 装饰工程				
1	顶面石膏板修复	石膏板顶部灯孔修补，拆除部位修复，穿线孔修复。	196	m²
2	暖气罩翻新	木实面更换	11.5	m²
3	大厅地面地板	实木复和地板	196	m²
4	电路改造	铜蕊线，更换配电箱，地面切槽面线回填	224	m²
5	地角线	木地板配套成品高分子地角线	75	m
6	墙、顶饰面修复	灯孔修复，批刮腻子粉，打磨、保护、喷涂环保乳胶漆。	650	m²
7	电子屏幕背景墙	钢架打底，木工板覆面，顶面木饰面饰面（不含电子显示屏）	1	项
8	休息室储物柜	双面板制作	11.3	m²
(三) 安装工程				
1	顶面灯具	顶部射灯更换为长条办公室专用灯（保留二级造型筒灯）	1	项
2	加装空调	加装 3P 空调 3 组	3	组
3	开关，插座面板	更换开关插座面板	1	项
4	亚克力广告墙	室内宣传标语+室外形象	1	项
5	窗帘	高强度银色双层遮阳窗帘	21	M
6	遮阳纱帘	/	21	米
7	休息室、走廊顶部灯光改造	门口背景造型加装磁吸轨道射灯，更换所有筒灯	1	项



8	窗户更换	更换断桥铝型平开窗户	1	项
(四) 室内家具				
1	话务台席	尽量与现有台席保持一致, 单面	13	套
2	会议台席	5个坐席, 台面纯平, 座椅可前后放置	5	套
(五) 搬迁、保洁				
1	成品保护, 保洁	工人工费及部分材料	1	项
2	大厅搬迁	包括办公家具及设备的拆卸、搬运、组装等费用	1	项
(六) 音视频系统				
1	户内全彩 LED 屏	1. 显示屏净尺寸 2.88m*1.76m=5.0688m ² , 屏体分辨率: 1872*1144, 功耗: 3294.72W 2. 产品无缝拼接, 拼接无视觉黑缝。 3. 具备超高刷新速度, 画面连贯性好, 画面流畅度高。 5. 支持画面矫正, 采用伽马校正技术, 可实现逐点亮度颜色校正。 6. 支持智能光控, 可智能调节亮度, 提高画面舒适度, 更节能省电。 7. 超宽视角显示, 显示屏可视范围更大, 任意角度观看画面依然清晰。 8. 支持超高清显示, 采用独有的画质增强技术, 有效提高图像清晰度, 高速画面流畅无拖影。	1	套
2	视频处理器	1. 1U 轻便结构, 前面板自带 2.0 寸全彩液晶屏, 前面板实时显示输入、输出信号的分辨率和格式等; 2. 具备 8 个输入和 4 个输出口, 含有 4 个 HDMI 1.3 输入口、4 个 DVI 输入口和 4 个 DVI 输出口; 3. 具备输出分辨率自定义功能, 2K 输出口支持高达 960 万像素拼接输出, 水平最宽 15360 像素, 纵向最高 14208 像素; 4. 支持屏间同步显示, 无论水平拼接还是垂直拼接均能保持拼接处同步, 不错位; 5. 单张板卡具备 8 个 2K 图层或者 2 个 4K 图层任意漫游显示, 且图层支持移动、跨口和叠加; 单个输出口能够最大可开 8 个 2K 画面; 6. 具备图层的宽高分辨率和位置参数进行裁剪功能, 做到局部内容任意显示; 7. 具备无缝切换功能, 用户通过预设不同的多画面场景, 场景间的切换为无缝切换的方式;	1	台



3	FL 系列配电柜	1. 手动控制：一键启动、停止，分步上电、断电 2. 时控控制：设置 4 组控制时间段 3. 具有高温断电、浪涌、短路、过流、过载等保护功能 4. 内置避雷器：具有避雷防雷功能，II 级防雷 5. 配电柜含多功能卡控制，具有远程控制功能、RS232 串口或千兆网口通信 6. 通过 LED 显示屏智慧控制系统软件搭配多功能卡实现电源监视、温度监控、亮度调节（需搭配光探头）等操作 7. 具备应急启动模块，在数控面板发生故障时可对插应急启动模块，进行上电	1	台
4	多媒体功放机	1. 音源具备光纤，同轴，USB，蓝牙，路线，麦克风等多路输入。 2. 内置 DSP 音效处理，具备延时、混响、混音、防啸叫（7 级移频）、变调（10 级），人声激励，消原唱等功能。 3. 控制可以通过红外遥控、编码开关、按键实现其功能。 4. 面板 LCD 显示屏, 实现直观显示各种功能及工作状态。 5. 提供 3 路 RCA 线路输入，3 路平衡麦带幻象电源输入。 6. 采用 DSP 处理器，预置多种场景模式。 7. 每路话筒音量独立可调，效果可调，音乐音量独立可调，高中低音调节。 8. 具备 1 路 RS485 接口，支持 RS485 通讯中控集成控制。 9. 支持 USB 播放，支持 MP3、WAV、APE、FLAC 等主流音乐格式。 10. 具有开关机软启动保护功能，具有功放有压限、短路、过载、过热保护； 11. 面板：铝合金材质。 12. 内置 48V 幻象开关控制功能。 13. 支持蓝牙功能，可以手机，电脑等设备连接。 14. 每个话筒输入有增益调节功能，话筒能最佳匹配功放输入状态。	1	台

5	专业音箱	1. 与专业功放、前级效果处理器配套使用，组成一套完美音效、人声表现突出的高端娱乐会议扩声系统。适用于剧场，KTV 房，高档会议室及多功能厅等，与超低音搭配可做高性能卫星箱使用。 功能特点 1. 采用 1 只 8 寸中低音喇叭单元和 1 只 1.4" 环形聚乙烯振膜压缩高音单元。 2. 箱体采用 15mm 夹板制作，质量轻，耐磨喷漆处理，外贴防尘网棉。 3. 精确设计的分频器优化人声部分的中频表现力。 4. 多个螺丝吊装孔位，多种安装方式。	2	只
6	接收机	1. 设备具有 8 个平衡输出接口，支持连接 8 个话筒实现音频输出功能。 2. 采用独有数字 U 段传输技术，pi/4-DQPSK 调制方式，抗干扰能力强，误码率低，传输稳定。 3. 采用独有的加密方式进行音频传输，保障会议内容。 4. 采用独有的 ID 码导频技术，可防止出现串频干扰。 5. 可一键频率扫描，避开干扰；可一键红外对频，操作简单。 6. 具有混响、高中低音调节。 7. 具有八路平衡输出、两路非平衡混音输出。 8. 接收机采用 2.2 英寸 TFT-LCD 屏，显示信息更细腻。 9. 接收机面板精湛工艺制作，大气美观。 10. 发射功率可调，按需调节发射功率。	1	台
7	话筒	1. 采用独有数字 U 段传输技术，pi/4-DQPSK 调制方式，抗干扰能力强，误码率低，传输稳定。 2. 通过红外扫描和同步，将发射机与接收机轻松配对。 3. 支持自动频率扫描功能，可快速找到清晰的频率。 4. 支持混响调节功能，可以通过比例调节、延时调节、电平调节实现不同的混响效果，使声音更具环境感、立体感和表现力。 5. 支持麦克风均衡器高、中、低音调节功能，可以改变音频的频谱平衡、强调特定频段以及解决音频问题，从而实现更好音频效果和更优质的听感体验。 6. 支持音频加密功能，开启后话筒与接收机通过独特的 ID 码导频加密技术，达到设备不串频的效果。	5	只



8	话筒天线	1. 天线接收频段广，可接收 470-950MHZ 的频率。 2. 具有耐腐蚀、抗紫外线、防震及轻型的特点，在不同环境下可长时间及稳定工作。	1	套
9	天线分配器	1. 具有 2 个信号输入接口，支持接收天线信号，实现放大射频信号的效果。 2. 具有 8 个天线信号输出接口，可将一对天线分频至 4 台（一拖二）接收机达到扩展无线话筒系统的目的；还可放大射频信号，补偿因信号功率被分至多个输出而造成的插入损耗，保障设备稳定性。 3. 具有 2 个天线级联接口；支持无限制级联分配器，可实现放大射频信号扩展无线话筒天线的目的。 4. 具有 4 个直流电源接口，支持给 4 台接收机提供供电，免去繁琐布线。	1	套
10	抑制器	1. 高性能 DSP 处理，40-bit DSP 处理器，高精度 32-bit/48kHz AD/DA，提供卓越高品质声音。 2. 采用“陷波”+“移频”双方式进行反馈抑制。陷波器提供 12 固定点+12 动态点。高精度移频，范围为-10Hz 到 10Hz。 3. 具有噪声门功能，用于消除噪声。提供同时提供多种参数设置，方便现场灵活应用。 4. 具有限幅器功能，用于限制输出大小。提供同时提供多种参数设置，方便现场灵活应用。 5. 具有均衡器功能，提供图示均衡器和参量均衡器类型，提供 8 段参量均衡器和 31 段图示均衡器可选。图示均衡器支持高架、底架、参量滤波器多种类型。图示均衡器支持单点带宽模式配置。 6. 具有分频器功能，具有贝塞尔、林克威治-瑞利、巴特沃斯三种滤波器类型及 6/12/18/24/32/48db/oct 多种可选，滤波器全频段可调。 7. 具有自动增益功能，声音达到一定峰值自动衰减变小，声音较小则自动增益放大；使音量保持在一定范围。 8. 具有 320*240 2 英寸 IPS 真彩显示屏，方便快速操作，采用单键飞梭快捷操作，快速实现模式、直通、锁定及中英文选择功能。 9. 具有 48 个陷波器状态 LED 指示灯，实时显示陷波器状态。 10. 支持 4 个场景切换，灵活导入和导出场景数据。 11. 支持恢复出厂设置、设备定位、断电自动保护记忆。 12. 支持通过后台管理软件对多台设备进行批量升级。 13. 以太网 Enternet 接口，可通过网络实时在线同时管控多台设备。 14. PC 软件界面美观，操作人性化，可工作在 XP/Windows7、 8、10 等系统环境下。	1	台

11	电源管理器	 1. 设备采用标准 1U 机箱设计。 2. 8 通道电源时序打开/关闭。 3. 远程控制（+24V 直流信号）8 通道电源时序打开/关闭—当船型开关处于 off 位置时有效。支持配置 CH1 和 CH2 通道为受控或不受控状态。 4. 当远程控制有效时同时控制后板 ALARM（报警）端口导通以起到级联控制 ALARM（报警）功能。 5. 单个通道最大负载功率 2200W，所有通道负载总功率达 6000W。 6. 输入连接器：大功率线码式电源连接器。 7. 输出连接器：多用途电源插座。 8. USB 输出接口，可以接 LED 灯。	1	台
12	机柜	1.2*0.6 米	1	台
13	控制主机	音视频系统控制主机	1	台
14	辅材	支架、音频连接线、管材、水晶头等	1	批

备注：

1. 空调、户内全彩 LED 屏、控制主机属于政府采购节能产品，要求提供节能产品认证证书，为实质性条款，不满足为无效投标。其他产品不属于政府采购节能产品，不作为实质性条款评审范围。

2. 根据“总则 13.1”条款，采购清单中的产品属于环境标志产品政府采购品目清单（财库〔2019〕18 号）范围内的品目产品，实施政府优先采购，不作为实质性条款评审范围。

第五章 评标办法

- 一、评标方法（见投标人须知前附表）
- 二、评标程序：对资格审查合格的投标人，由评标委员会按以下程序进行。

1. 符合性审查；

符合性检查的内容及标准

序号	内 容	标 准
1	电子投标文件的签署、盖章	是否按招标文件要求签署、盖章
2	投标函、商务响应表、技术响应表	是否提供（如有一项不提供视为无效投标），是否按招标文件要求填写，如未按招标文件要求填写视为无效投标。
3	招标文件规定的实质性条款	加注“●”号条款（除国家相关强制性标准外）是否实质性响应招标文件（注：如果招标文件没有设置加注“●”号的条款，则视为本项目无实质性条款，评标专家对本项不进行评审。）
4	国家相关强制性标准	投标内容是否符合国家相关强制性标准（注：如果本项目所采购标的物没有国家相关强制性标准，评标专家对本项不进行评审。）
5	采购预算或最高限价	报价是否超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价
6	采购人不能接受的	电子投标文件是否含有采购人不能接受的附加条件

	附加条件	
7	法律、法规和招标文件规定的其他无效情形	1. 不同投标人的电子投标文件是否由同一单位或者个人编制； 2. 不同投标人是否委托同一单位或者个人办理投标事宜； 3. 不同投标人的电子投标文件载明的项目管理成员或联系人员是否为同一人； 4. 不同投标人的电子投标文件是否异常一致或者投标报价是否呈规律性差异； 5. 不同投标人的电子投标文件是否相互混装； 6. 其它无效情形。

2. 澄清有关问题；

3. 对投标文件进行比较与评价；

评分明细

序号	评审因素及分值	评审项	评审标准	评审项分值
1	投标报价 (20)	报价	满足招标文件实质性要求，且投标报价最低的为评标基准价，其报价得分为满分。其他投标人的报价得分分别按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）× 20（保留小数点后两位，第三位四舍五入）。 说明：评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标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；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。	20分
2	商务部分 (14)	业绩	投标人具有类似项目业绩，每提供一个得1分，最高得2分，以提供中标通知书或合同为准。	2.0分
		提供许可证书	投标人具有基础电信运营许可证，增值电信业务经营许可证，每提供一项得1分，最高得2分。	2.0分
		提供认证证书	投标人具备业务连续性管理体系（ISO22301）认证证书、ITSS信息技术服务标准（云服务）证书、云服务信息安全管理体（ISO27017）	4.0分

3	技术部分 (66)		认证证书，DCSC信息系统交付能力认证证书，每提供一项得1分，最高得4分。	
		提供软件著作权证书	投标人所投软件系统需具有相关软件著作权证书（包括智能知识库管理系统、社会治理大数据系统、智能分析系统），每提供一个软件著作权得2分，最多得6分。	6.0分
		技术响应程度	所投服务指标完全满足招标文件要求的得34分。其中加粗项参数每负偏离一项扣0.6分，非加粗项参数每负偏离一项扣0.05分，扣完为止。（注：加粗项参数须提供系统功能截图，不提供视为负偏离）	34.0分
		提供运维方案	提供完善的热线平台运维方案，包括软件系统维护、系统安全维护、系统升级支持，临时需求支撑等，方案完善合理、完全满足或优于项目需求得12分，基本满足项目需求得8分，不能满足项目需求得4分，不提供不得分。	12.0分
		提供升级方案	提供完善的热线平台升级方案，包括现状分析、系统升级的必要性，系统架构设计，系统升级方案等，方案完善合理、完全满足或优于项目需求得10分，基本满足项目需求得7分，不能满足项目需求得4分，不提供不得分。	10.0分
		提供运营方案	提供完善的热线中心运营方案，包括人员配备、人员管理、人员培训、现场运营、质量监控、应急处理等，方案完善合理、完全满足或优于项目需求得10分，基本满足项目需求得7分，不能满足项目需求得4分，不提供不得分。	10.0分

4. 推荐中标候选人名单；

5. 编写评标报告。

三、评标专家在政府采购活动中承担以下义务：

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供应商提供的产品价格、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，起草评审报告，并予签字确认。

3. 保守秘密。不得透露采购文件咨询情况，不得泄露供应商的电子投标文件及知悉的商业秘密，不得向供应商透露评审情况。

4. 发现供应商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行政监管部门报告并加以制止。

发现采购人、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、受贿或者接受供应商的其他好处及其他违法违规行为，及时向行政监管部门报告。

5. 解答有关方面对政府采购评审工作中有关问题的询问，配合采购人或者代理机构答复供应商质疑，配合行政监管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。

四、评审专家在政府采购活动中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，应及时告知采购人或者代理机构，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。行政监管部门、采购人或代理机构也可要求该评审专家回避。

有利害关系主要是指三年内曾在参加该采购项目供应商中任职(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供应商中任职或担任顾问，与参加该采购项目供应商发生过法律纠纷，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，应当有在场工作人员陪同。

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供应商以澄清、说明或补正为借口，表达与其原电子投标文件原意不同的意见；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（机构）制定的其他评审工作纪律。

第六章 合同条款及格式



政府采购合同参考范本

(服务类)

合同编号：_____

项目名称：_____

采购文件编号：_____

甲 方：_____

乙 方：_____

集采机构：_____

_____年_____月_____日

第一部分 合同协议书

项目名称：_____（分包项目须填写完整的分包号及分包名称）
项目编号：_____
甲方（采购人）：_____
乙方（中标人）：_____
签订地：_____
签订日期：____年____月____日

_____（以下简称：甲方）通过_____组织的_____（公开招标）采购方式，经_____（评标委员会）评定，_____（中标人名称）（以下简称：乙方）为本项目中标人（成交人），现按照采购文件确定的事项签订本合同

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以资共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件采购文件（含澄清、说明或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

- 1.2.1 服务名称：_____；
- 1.2.2 服务内容：_____；
- 1.2.3 服务质量：_____；

1.3 价款

本合同总价为：¥_____元（大写：人民币_____元）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1		
总价		



1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1付款方式：_____；

1.4.2发票开具方式：_____；

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1服务期限：_____；

1.5.2服务地点：_____；

1.5.3服务方式：_____；

1.6 违约责任

1.6.1除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的_____%计算，最高限额为本合同总价的_____%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的_____%计算，最高限额为本合同总价的_____%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事

人在合同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

1.6.4任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时,仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施,并有权按照乙方实际损失情况要求违约方赔偿损失;任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时,仍有权要求违约方支付违约金和按照乙方实际损失情况要求违约方赔偿损失;且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.5除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.6如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方暂停采购活动的情形,或者询问或质疑事项可能影响中标结果的,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议,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:

1.7.1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;

1.7.2向_____人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

甲方:_____(单位盖章)_____ 法定代表 或委托代理人(签字): 时间:____年____月____日	乙方:_____(单位盖章)_____ 法定代表 或委托代理人(签字): 时间:____年____月____日
--	--

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “服务”系指中标人根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等服务的知识产权归属，详见**合同专用条款**。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；

2.9.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在**合同专用条款**约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在**合同专用条款**约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在**合同专用条款**约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1乙方按照**合同专用条款**的约定，定期提交服务报告，甲方按照**合同专用条款**的约定进行定期验收；

2.15.2合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见**合同专用条款**。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按**合同专用条款**约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同价10%的履约保证金；

2.17.2 履约保证金在**合同专用条款**约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.18 合同份数

合同份数按**合同专用条款**规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

[illegible]

第七章 政府采购项目投标人满意度调查问卷

项目名称:

招标文件编号:

1. 请对本项目招标文件质量进行评价。

A. 优 () B. 良 () C. 一般 () D. 差 ()

选择“一般”和“差”时请注明原因: _____

2. 请对代理机构工作人员的服务态度进行评价。

A. 优 () B. 良 () C. 一般 () D. 差 ()

选择“一般”和“差”时请注明原因: _____

3. 请对代理机构工作人员专业化水平进行评价。

A. 优 () B. 良 () C. 一般 () D. 差 ()

选择“一般”和“差”时请注明原因: _____

4. 请对代理机构工作人员的工作效率进行评价。

A. 优 () B. 良 () C. 一般 () D. 差 ()

选择“一般”和“差”时请注明原因: _____

5. 其他意见或建议。

投标人（盖章）:

法定代表人或授权代表（签字或盖章）:

日期: 年 月 日

说明: 本表格由投标人填写, 请在相应的括号打“√”。自中标公告发布之日起7个工作日内递交给代理机构。

甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统投标人操作手册

一、引言

1. 编写目的

编写此手册的目的是为了给使用此系统的投标人提供正确的使用方法和常见问题的解答。

2. 适用范围

此手册适用于使用本系统参与政府采购项目的投标人使用。

二、系统概述

投标文件离线编制工具

投标工具可以创建新的投标文件或打开以前创建的投标项目文件；工具导入招标文件（.zbsx），并按照招标文件要求的投标文件格式生成投标文件模板；工具自动引导投标人按照招标文件要求完成投标文件编制；工具支持断网离线编制功能；工具可自动检查投标文件的完成性；工具可以生成数据文件和版式文件，有投标文件电子签章、加密或固化功能。

开标系统

提交投标文件截止时间前只需上传经投标文件离线编制工具生成的版式投标文件和HASH值到区块链，提交投标文件时间到达后由智能合约验证投标文件有效性，无效文件系统自动拒收。在截止时间前，投标人可以撤回响应；所有时间应使用国家授时中心标准时间；系统自动记录投标人所用的网络IP和硬件编码。

三、运行环境

投标人准备可以稳定上网的电脑，操作系统建议使用windows10。

• 使用说明

1. 登录一网通办系统

投标人登录了一网通办系统（<https://sjfz.ggzyjy.gansu.gov.cn:19004/#/login>）进行投标登记、查看项目简讯、下载投标文件编制工具。

账号登录

- 按照页面所示，输入用户名、密码、验证码，点击“登录”，进入系统主页。若供应商无登录账号，点击“注册”。
- 点击“注册”后，跳转至用户注册页面，按要求依次填写：用户名、密码、确认密码、图形码、验证码等信息。填写完毕后，点击“注册”，即

完成新用户注册。

说明：登录账号是在甘肃省公共资源交易数字证书（CA）互认共享平台注册认证的账号（11 位手机号码），密码是对应设置的密码。



证书登录

采用证书登录方式，交易主体信息需要接入甘肃省公共资源交易中心主体共享平台，然后办理证书（ukey）后方能使用。登录操作步骤为：在电脑上安装证书（ukey）驱动，然后在电脑上接入证书（ukey），输入用户密码和证书（ukey）pin码，验证后登录系统。



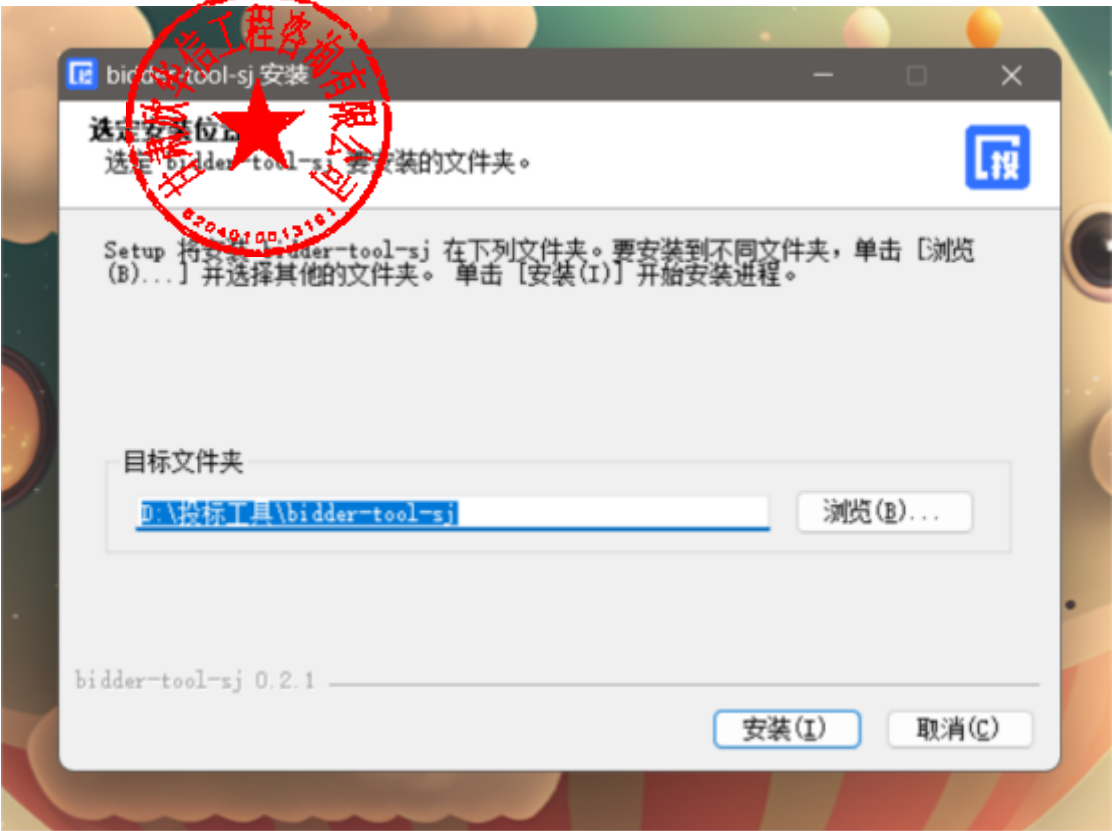
2.一网通办首页

投标人可以在甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统的一网通办首页，通过点击“下载投标文件编制工具”链接进入开评标系统。在系统中，投标人可以查看项目详情，进入网上开标厅，并下载所需的投标文件编制工具以及固化的招标文件。



3. 安装投标文件编制工具客户端工具

点击投标文件工具下载，选择安装路径——默认安装路径为C盘，可以手动更改安装路径；点击安装进程显示安装完成后点击“立即体验”，进入工具首页。



4. 导入招标文件

打开投标文件离线编制工具，点击新建投标文件，上传下载好的招标文件上传上去，格式为zbsx。填写投标文件名称，选择保存路径。



5. 编制流程说明

5.1 签章说明提示:

• 电子签章

在每个环节分别点击“生成签章文件”按钮，生成签章文件，进行签章操作，然后上传签章文件。完成后，可以查看签章文件，检查签章是否成功。

甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统-投标文件编制工具

封面

生成签章文件

下载签章文件

上传签章文件

招标文件编号: 11

包号: 1

采购人: 11

11 机构: 11

投标人名称(加盖公章): 11

投标人详细地址: 11

投标人联系电话: 11

投标人统一社会信用代码: 11

投标日期: 2023 年 11 月 22 日

甘肃文锐电子交易网络有限公司 | 1.2.3 | 版本号: 1.002

甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统-投标文件编制工具

甘肃卫生职业学院信息化教学终端设备采购项目

封面

查看签章文件

生成签章文件

下载签章文件

上传签章文件

招标文件编号: 11

包号: 1

采购人: 11

11 机构: 11

投标人名称(加盖公章): 11

投标人详细地址: 11

投标人联系电话: 11

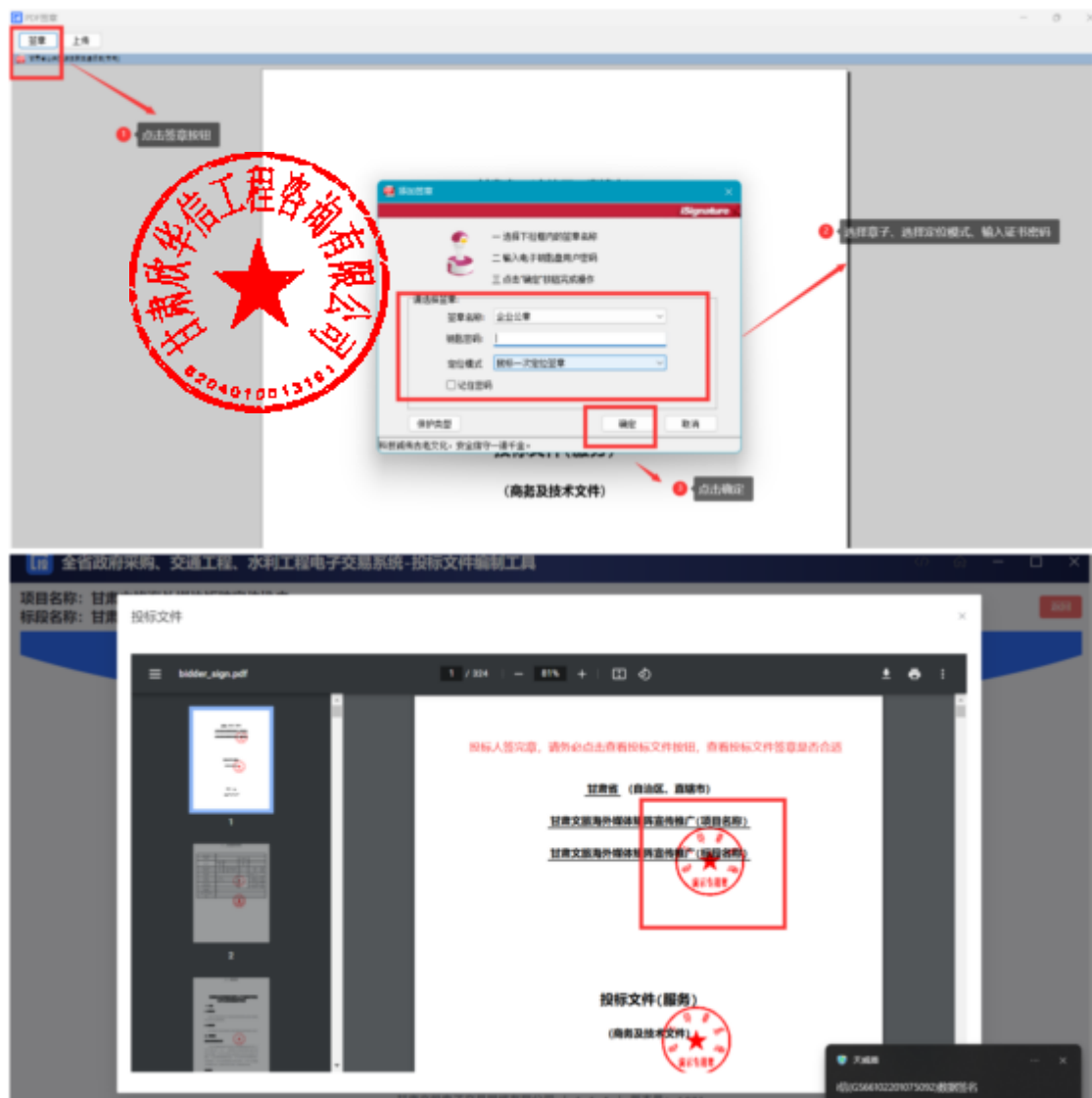
投标人统一社会信用代码: 11

投标日期: 2023 年 11 月 22 日

甘肃文锐电子交易网络有限公司 | 1.2.3 | 版本号: 1.002

签章

- 需要安装签章插件
- 插入数字证书，输入证书密码。进入签章环节，选择所签印章，进行签章。



• 无电子签章

投标人没有电子签章, 可以将页面信息填写完成后, 点击“下载当前文件”按钮, 将当前文件下载打印, 加盖实体印章后扫描成PDF格式文件, 然后点击“上传当前文件”按钮, 将签章文件回传。

甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统-投标文件编制工具

生成投标文件 下载投标文件 上传投标文件

封面

2 投标文件

3 投标文件

4 商务部分

5 技术部分

6 优惠政策

7 开标一览表

8 报价明细表

9 商务技术资料

招标文件编号: 11

包号: 1

采购人: 11

机构: 11

投标人名称(加盖公章): 11

投标人详细地址: 11

投标人联系电话: 11

投标人统一社会信用代码: 11

投标日期: 2023 年 11 月 22 日

下一步

甘肃文锐电子交易系统有限公司 | 1.2.3 | 版本号: 1002

重要提示

投标人如果没有电子章,可以下载当前页面打印并按照招标文件要求签字盖章后扫描上传,请不要自行修改系统生成的文件内容,否则可能导致废标,由此产生的一切后果投标人自行承担。

我知道了

投标人详细地址: 11

投标人联系电话: 11

投标人统一社会信用代码: 11

投标日期: 2023 年 11 月 22 日

下一步

5.2编制流程说明

5.2.1封面

投标人根据页面提示填写封面信息。

甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统-投标文件编制工具

预览招标文件生成投标文件生成投标文件

封面

2 投标文件

3 投标文件

4 商务部分

5 技术部分

6 优惠政策

7 开标一览表

8 报价明细表

9 商务技术资料

封面

投标文件编号: 1

投标人: 填写封面信息

联系人:

机构:

投标人名称(加盖公章):

投标人详细地址:

投标人联系电话:

投标人统一社会信用代码:

投标日期: 2023 年 11 月 22 日

下一步

甘肃文信电子交易网络有限公司 | 1.2.3 | 版本号: 1.002

5.2.2 投标函

投标人上传PDF版的投标函。页面可以预览投标函内容。上传完成后，点击“下一项”，保存数据，进入下一个环节。

甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统-投标文件编制工具

甘肃卫生职业学院信息化教学终端设备采购项目

设备

预览招标文件生成投标文件生成投标文件

封面

2 投标文件

3 投标文件

4 商务部分

5 技术部分

6 优惠政策

7 开标一览表

8 报价明细表

9 商务技术资料

如果有电子章，可以在线盖章

可以下载投标文件模板

生成投标文件

下载投标文件模板

选择文件

上传投标文件

未选择文件

甘肃文信电子交易网络有限公司 | 1.2.3 | 版本号: 1.002

注意：投标人需按照招标文件设定的内容上传对应的投标资料，如果错传，会有被视为无效投标的风险。

序号	评审项目	评审标准	文件上传
1	资质	投标人须具备以下资质：1. 营业执照；2. 税务登记证；3. 组织机构代码证；4. 开户许可证；5. 安全生产许可证；6. 质量管理体系认证；7. 环境管理体系认证；8. 职业健康安全管理体系认证；9. 提供以上三证扫描件，每提供一个得2分，总分6分。	上传文件
2	业绩	投标人须提供近三年内完成的类似项目业绩，每提供一个得2分，总分4分。	上传文件
3	售后服务	投标人须提供售后服务方案，方案中须明确售后服务内容、服务时间、服务地点、服务人员、服务电话、服务流程、服务承诺等。方案合理、可行、完整，每提供一个得2分，总分4分。	上传文件

5.2.5技术部分

投标人根据招标文件中评标办法设定的评审项目和评审标准，一一响应技术文件（每一项都是必传项）。格式为PDF版。上传完成后，点击“下一项”，保存数据，进入下一个环节。

注意：投标人需按照招标文件设定的内容上传对应的响应资料，如果错传，会有被视为无效投标的风险。

序号	评审项目	评审标准	文件上传
1	技术分	满足招标文件中所有产品技术参数和性能要求，★标注为实质性响应条款，未响应或不满足作无效标处理；○为重要指标，未响应或不满足扣2分，无标注为一般指标，未响应或不满足扣1分。（投标人须提供技术参数响应表，加盖公章，作为投标文件附件提交。）	上传文件
2	功能	1. 所投教学终端具备护眼功能，否则不得分；2. 所投教学终端方便教学软件安装、支持灵活的在线定制、提供厂商定制平台接口和兼容性，否则不得分；3. 所投教学终端支持远程升级，否则不得分。	上传文件
3	供货	根据投标人提供的供货方案，方案详细完整、可行、科学合理，能在15个工作日内完成供货，每提供一个得2分，总分4分；方案可行、完整、合理，能在21个工作日内完成供货，每提供一个得1分；方案不可行、不完整、不合理，不得分。	上传文件
4	售后服务承诺	投标人须提供售后服务承诺函，承诺函中须明确售后服务内容、服务时间、服务地点、服务人员、服务电话、服务流程、服务承诺等。方案合理、可行、完整，每提供一个得2分，总分4分。	上传文件

5.2.6优惠政策

如果投标人是中小微企业、监狱及残疾人企业，有相关的证明材料，可以上传。如果没有，直接点击“下一步”进入下一个环节。

甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统-投标文件编制工具

新建投标文件 新建投标文件 导出投标文件

封面

投标通

投标资质文件

商务部分

技术部分

优惠政策

开标一览表

报价明细表

商务技术资料

优惠政策

生成投标文件

序号	优惠政策	文件上传
1	中小企业扶持政策	上传文件
2	联合体投标优惠政策	上传文件

1-1 1-2

5.2.7开标一览表

投标人根据招标文件设定的开标一览表表头，填写相应内容。填写完成后，点击“下一项”，保存数据，进入下一个环节。

甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统-投标文件编制工具

新建投标文件 新建投标文件 导出投标文件

封面

投标通

投标资质文件

商务部分

技术部分

优惠政策

开标一览表

报价明细表

商务技术资料

开标一览表

生成投标文件 下载投标文件 上传投标文件

投标人名称: 1
项目名称: 甘肃卫生职业学院信息化教学终端设备采购项目
招标文件编号: 1
包号: 1
币种: 人民币

序号	投标人名称	总价(万元)
1	1	

投标人(公章): 1
法定代表人或授权代表(签字或盖章):
日期: 2023年11月22日
说明:
1.报价应是最终用户验收合格后的总价,包括设备运输、保险、代理、安装调试、培训、税费等和招标文件规定的其它费用。
2.“开标一览表”必须签字或盖章,否则为无效投标,可以在盖章处签字或盖章。
3.“开标一览表”按包分别填写。
4.电子投标文件中的开标一览表必须与开评标系统中用于现场开标的开标一览表内容一致,若不一致的,以网上开评标系统中用于现场开标的开标一览表为准。

1-1 1-2

甘肃文信电子交易系统有限公司 | 1.2.3 | 版本号: 1.002



5.2.8 报价明细表

投标人根据招标文件的要求，填写相关内容。

分别有两种方式：

- 手动填写：可以添加行，手动填写明细表
- Excel表：下载Excel表模板，填写完成后，直接导入Excel表（注意：表头内容不能修改，否则会上传失败）



5.2.9 商务技术资料

投标人需要响应招标文件设定的投标文件（必传项，格式为PDF版）

系统功能：

- 可以查看上传的文件；
- 如果上传错误，可以点击删除按钮，删除文件，重新上传；

- 如果招标文件规定了上传文件格式模板，投标人可以下载相应模板；
- 上传完成后，可以点击“预览文件”，查看整个投标文件。



5.2.10预览投标文件

投标人在编制投标文件过程中，可以随时点击页面“预览文件”按钮，查看投标文件的完整内容。如果填写有问题，可以返回重新填写。

5.2.11导出投标文件

投标人完成投标文件编制，点击“导出投标文件”按钮，进入导出环节。
开始导出投标文件



生成投标文件



查看投标文件完整性



导出投标文件

点击导出投标文件按钮，导出投标文件。



- 导出固化投标文件，一份是加密文件（格式为tbsx）；一份是投标文件编码；一份是PDF版的投标文件。

特别说明：

- (1) 投标文件编制流程没有结束之前，不能点击“导出投标文件”按钮，只有完成最后一个环节后，才能点击导出投标文件。
- (2) 投标文件签章完成后，请点击查看投标文件按钮，仔细查看投标文件。
- (3) 导出投标文件时，弹框内容需要仔细阅读，如果文件大小10MB以下，则有投标文件未盖章的风险，请返回查看投标文件是否盖章。

6. 开标系统

6.1 下载投标文件编制工具和固化招标文件

找到项目，点击“进入网上开标厅”按钮，进入网上开标页面。

- 可以查看开标须知
- 下载对应版本的响应文化离线编制工具
- 下载固化的招标文件（格式为zbsx）
- 查看PDF版的招标文件





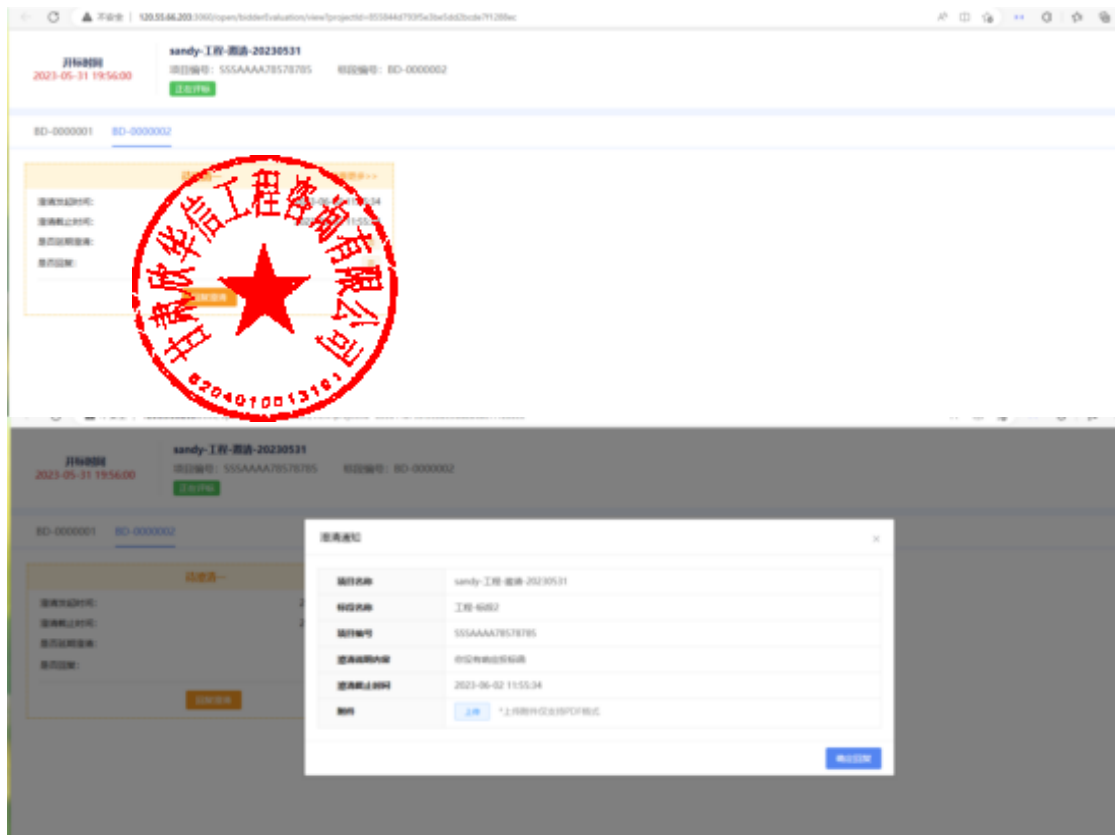
6.2 上传哈希值

提交投标文件截止时间前，打开交易系统，找到项目，进入网上开标厅，上传投标文件的哈希值。注：如果提交投标文件截止时间前，投标文件有所变化，可以撤回哈希值，重新上传新的哈希值。系统以最后一次上传的哈希值为主。



6.3 上传核验投标文件

开标时间到了，登录甘肃省政府采购、交通工程、水利工程电子交易系统，找到项目，进入网上开标厅，在对应位置上传投标文件，由智能合约验证投标文件有效性，无效文件系统自动拒收。



技术支持人员联系电话：0931-4267890



微信扫码咨询

四、CA证书办理服务操作流程

使用在甘肃省公共资源交易主体共享平台注册的用户名及密码登录甘肃省公共资源交易“一网通办”系统，逐次点击按钮“我的工作台”--“数字证书(CA)办理”--“用户及证书办理”--“交易平台证书办理”，选择ukey办理平台。

现以【甘肃文锐—简易网数字证书办理平台：<http://www.jian-yi.com>】为例，介绍证书办理流程。交易主体选择 ukey 办理平台，单击“甘肃文锐—简易网数字证书办理平台”--“授权并登录”按钮，进入证书申请页面。



1. 操作环境

建议windows10及以上操作系统的电脑，并使用360安全浏览器的极速模式进行操作。

2. 证书新办所需资料

①企业证书办理：企业授权委托书（模板在系统中下载）+数字证书协议书（模板在系统中下载）+经办人身份证正反面；

②个人证书办理：个人授权委托书（模板在系统中下载）+数字证书协议书（模板在系统中下载）+申请人身份证正反面。

注：①授权委托书需上传扫描件原件；②授权委托书的签章采集仅采集所需印章；③企业证书办理的所有附件均需加盖企业鲜章；④个人证书办理的所有附件均需加盖自然人印章（自然人签字、按手印及彩色扫描件均可）。

3. 证书新办申请

在简易网数字证书办理平台，点击左侧导航栏“证书新办”，进入证书新办页面。选择主体类型、证书年限、电子签章等信息，完善经办人信息并上传所需附件，检查无误后支付并提交订单即可。



4. 待工作人员审核并制作证书

订单提交成功后，需工作人员审核订单并制作证书，您可以在订单中心查看订单状态。如果显示“订单完成”，则说明证书已经办理完成。如果收到短信提示证书订单未通过核验，可以根据提示重新提交申请。

注：审核订单时效一般为1个工作日内，有特殊要求请致0931-4267890说明情况。

5. 证书领取

邮寄：数字证书办理完成后，一般情况下会在当天安排邮寄，可在简易网数字证书办理平台查看邮寄情况及快递单号。



注：没有录入快递单号的，代表快递还未发出，可添加订单右侧的二维码，咨询对应工作人员。

自取：根据提交订单时选择的自取地址，携带相关资料前往对应地址领取证书。

6. 自取证书需携带的资料

- ①企业证书—营业执照+经办人身份证正反面；
- ②个人证书—自然人身份证正反面+经办人身份证正反面。

注：①如领取人不是经办人本人，需额外携带代领人身份证正反面；②所有附件全部加盖企业鲜章。

五、证书更新操作流程

1. 驱动下载

在证书更新之前，请确保您已经下载并安装了最新的数字证书驱动。如未安装，请访问简易网数字证书办理平台，点击左下侧“下载装驱动”按钮，进行下载和安装，下载程序前请关闭或退出360安全卫士等可能拦截下载或安装的安全软件。



2. 操作环境

建议windows10及以上操作系统的电脑，并使用IE浏览器或360安全浏览器的兼容模式进行证书更新操作。

3. 证书更新所需资料

①企业证书更新：企业授权委托书（模板在系统中下载）+数字证书协议书（模板在系统中下载）+经办人身份证正反面；

②个人证书更新：个人授权委托书（模板在系统中下载）+数字证书协议书（模板在系统中下载）+申请人身份证正反面。

注：①授权委托书需上传扫描件原件；②授权委托书的签章需采集证书内所有签章；③企业证书更新的所有附件均需加盖企业鲜章；④个人证书更新的所有附件均需加盖自然人印章（自然人签字、按手印及彩色扫描件均可）。

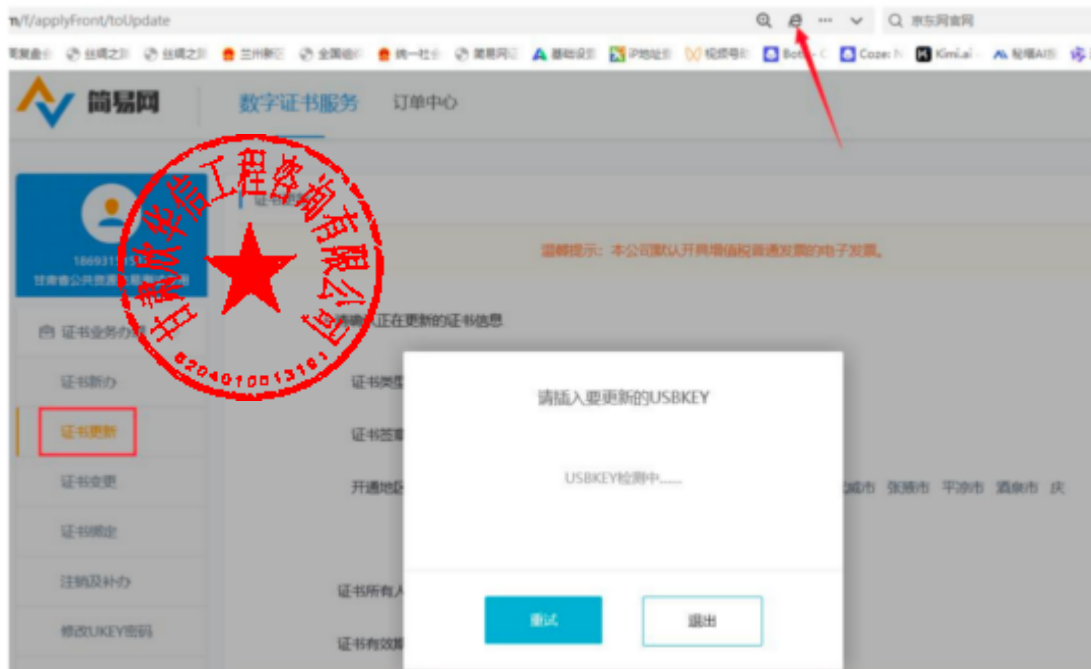
4. 提交证书更新订单

①通过电脑打开简易网数字证书办理平台网址，使用在甘肃省公共资源交易主体共享平台注册认证通过的手机号及密码登录；

②登录后在系统界面的左侧导航栏中找到并点击“证书更新”选项，在电脑端插入所需更新的证书(Ukey 锁)；

③根据页面提示填写所需信息及上传对应附件资料，然后付费并提交审核。

注：请使用 360 安全浏览器的兼容模式（兼容模式的切换如图所示）或 IE 浏览器进行操作。



5. 等待审核

支付完成后，您的证书更新资料将提交给工作人员进行审核，审核时限一般为2个工作小时左右（着急情况可致电0931-4267890加急）。如果核验未通过，您需登录系统，根据退回原因重新修改并再次提交。

6. 更新证书

订单审核通过后您需在证书办理系统自行完成证书更新操作。在“数字证书服务”中找到需更新的证书订单，在电脑端插入待更新的数字证书（黑色锁），点击“立即制作”按钮，进入证书更新流程，逐次完成操作。

注：证书更新完成后i信（驱动）页面展示的证书有效期会同步至最新有效期。

六、证书变更操作流程

1. 驱动下载

在证书变更之前，请确保您已经下载并安装了最新的数字证书驱动。如未安装，请访问简易网数字证书办理平台，点击左下侧“下载安装驱动”按钮，进行下载和安装，下载程序前请关闭或退出360安全卫士等可能拦截下载或安装的安全软件。



2. 操作环境

建议windows10及以上操作系统的电脑，并使用IE浏览器或360安全浏览器的兼容模式进行证书变更操作。

3. 证书变更所需资料

①企业证书变更：企业授权委托书（模板在系统中下载）+数字证书协议书（模板在系统中下载）+经办人身份证正反面；

②个人证书变更：个人授权委托书（模板在系统中下载）+数字证书协议书（模板在系统中下载）+申请人身份证正反面。

注：①授权委托书需上传扫描件原件；②授权委托书的签章采集除新增或变更的签章需采集外，证书内其余签章也需重新采集；③企业证书变更的所有附件均需加盖企业鲜章；④个人证书变更的所有附件均需加盖自然人印章（自然人签字、按手印及彩色扫描件均可）。

4. 提交证书变更订单

①请先在甘肃省公共资源交易主体共享平台提交主体信息变更，并确保变更信息认证通过；

②通过电脑打开简易网数字证书办理平台网址，使用在甘肃省公共资源交易主体共享平台注册认证通过的手机号及密码登录；

③登录后在系统界面的左侧导航栏中找到并点击“证书变更”选项，在电脑端插入所需变更的证书(Ukey锁)；

④根据页面提示填写所需信息及上传对应附件资料，然后付费并提交审核。

5. 等待审核

支付完成后，您的证书变更资料将提交给工作人员进行审核，审核时限一般为2个工作小时左右（着急情况可致电0931-4267890加急）。如果核验未通过，您需登录系统，根据退回原因重新修改并再次提交。

6. 证书变更

订单审核通过后您需在证书办理系统自行完成证书变更操作。在“数字证书服务”中找到需变更的证书订单，在电脑端插入待变更的数字证书（黑色锁），点击“立即制作”按钮，进入证书变更流程，逐次完成操作。注：订单状态为“已完成”代表当前证书变更完成。

七、发票申请操作流程

登录简易网数字证书办理平台，在系统正上方“订单中心”环节下，点击“发票管理”按钮，在发票申请页面填写开票信息，发票开具时间一般为1-3个工作日。

注：文锐数字证书（黑色锁）的发票默认开具增值税电子普通发票，如有特殊需要，请致电0931-4267890。

八、证书办理平台联系电话

- 1、甘肃文锐信易网证书（黑色锁）：0931-4267890



文锐电子交易



扫描二维码，关注我的视频号

视频号：文锐电子交易（工作日14:30直播）

服务不止于声音！锁定文锐直播间，实时互动面对面解答您的问题，给您不一样的服务体验。

- 2、江苏翔晟信息技术股份有限公司：025-66085508

- 3、甘肃成兴信息科技有限公司：4001020005
- 4、金润方舟科技股份有限公司甘肃分公司：4008199995
- 5、交易通信息技术有限公司：4006131306
- 6、甘肃中工国际招投标有限公司：4006123434
- 7、陕西省数字证书认证中心：4006369888 13609362661

