

克州12345 政务服务便民热线话务员外包采购项目

项目编号：KZZB-2025055

单一来源采购文件



招 标 人：克孜勒苏柯尔克孜自治州数字化发展局

联 系 人：张先生

联系电话：13369080226

代理机构：鼎建项目管理有限公司

联 系 人：朱先生

联系电话：18609088999

招投标监督管理机构备案登记表

招标单位：克孜勒苏柯尔克孜自治州数字化发展局（盖章）

项目名称：克州 12345 政务服务便民热线话务员外包采购项目

代理机构：鼎建项目管理有限公司（盖章）

本采购单一来源文件已报备

2025 年 5 月

目录

单一来源谈判论证公示	1
第一章 单一来源采购公示	3
第二章 单一来源谈判须知	12
第三章 服务需求	16
第四章 供应商资质及其他要求	17
第五章 合 同	18
第六章 资格性审查表	20
第七章 投标函格式（格式自拟）	22

克州 12345 政务服务便民热线话务员外包采购项目

单一来源采购公示

一、项目信息

采购人：克孜勒苏柯尔克孜自治州数字化发展局

项目名称：克州 12345 政务服务便民热线话务员外包采购项目

拟采购的货物或服务的说明：

标的名称：克州 12345 政务服务便民热线话务员外包采购项目

数量：1

预算金额(元)：756000

单位：年

货物或服务的说明：坐席排班，要求按照话务量科学合理安排坐席和人员，确保 7*24 小时服务，坐席数 14 席。

拟采购的货物或服务的预算总金额（元）：756000

采用单一来源采购方式的原因及说明：本项目为延续性项目，为确保克州 12345 政务服务便民热线平台的安全、稳定、高效率运行，且对服务的及时性、有效性、准确性和保障服务的一致性，故采用单一来源采购。

二、拟定供应商信息

名称：中国移动通信集团新疆有限公司克州分公司

地址：新疆克州阿图什市光明街道友谊南路 1 院

三、公示期限

2025 年 04 月 24 日至 2025 年 04 月 30 日

四、其他补充事宜

/

五、联系方式

1. 采购人信息

联系人：张先生

联系电话：13369080226

联系地址：阿图什市

2. 财政部门

联系人：魏先生

联系电话：0908-4230287

联系地址：阿图什市天山路

3. 采购代理机构（如有）

联系人：朱先生

联系电话：18609088999

联系地址：阿图什市光明北路 12 号-博格拉 A 座四楼

六、附件

专业人员论证意见（格式见附件）

第一章 单一来源采购

投标人须知前附表

序 号	名 称	编 列 内 容
1	项目名称 项目编号 采购内容 服务期限	项目名称：克州 12345 政务服务便民热线话务员外包采购项目 项目编号：KZZB-2025055 采购内容：坐席排班，要求按照话务量科学合理安排坐席和人员，确保 7*24 小时服务，坐席数 14 席。（具体内容及参数详见单一来源采购文件） 服务期：1 年（2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）。
2	采购人信息	名 称：克孜勒苏柯尔克孜自治州数字化发展局 联系人：张先生 电 话：13369080226
3	采购代理机构	名 称：鼎建项目管理有限公司 地 址：阿图什市光明北路 12 号博格拉 A 座四楼 联系人：朱先生 电 话：18609088999
4	最终服务地点	采购单位指定地点
5	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：本项目为非专门面向中小企业。 3. 本项目的特定资格要求： 1) 具备三证合一营业执照副本； 2) 法定代表人投标须提供法定代表人资格证明书，委托代理人投标须提供法定代表人授权委托书； 3) 投标企业须提供投标人（被授权在职人员）近 6 个月内任意一个月有效的社保证明； 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；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；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购

		严重违法失信行为记录名单。 4. 本项目不接受联合体投标；
6	资金来源	本地财政拨款
7	招标方式	单一来源采购(本项目采用网上电子招投标)
8	供应商信用查询	1、查询渠道：信用中国（网址： http://www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网（网址： http://www.ccgp.gov.cn ）。 2、截止时点：开标后评标前。 3、信用信息查询记录和证据留存的具体方式：由采购组织机构在规定查询时间内打印信用信息查询记录并归入项目档案。 4、使用规则：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将被拒绝其参与政府采购活动。
9	是否接受联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
10	投标截止时间（开标时间）	截止时间：2025 年 5 月 19 日上午 10 时 30 分（北京时间）
11	投标有效期	60 天
12	投标保证金	一、投标保证金交纳要求： 投标保证金应当以支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式缴纳。 投标保证金金额：15000.00 元 大写：壹万伍仟元整 1、投标保证金以电汇、网银形式提交的，应在投标截止前以总公司的基本账户一次性汇入指定账户（以到账时间为准），不接受现金及任何个人汇款。汇款凭证作为该项目投标保证金的缴纳依据。 2、其他特殊情况处理：有效投标保证金成功交纳后，截止开标时间，供应商无正当理由不参加该项目投标且不递交弃标函，投标保证金不予退还。 户名：克孜勒苏柯尔克孜自治州政务服务和公共资源交易中心

		<p>账号：30456301040005069</p> <p>行名：中国农业银行阿图什市天山分理处</p> <p>行号：103893045636</p> <p>联系人：皮女士</p> <p>电话：0908-4220265 15809081090</p> <p>（备注：必须写清楚 xx 公司 xx 项目保证金）</p> <p>二、申请退还投标保证金资料（招投标结束中标结果公示后）：</p> <p>1、投标企业：待开标完成后，未中标企业 3 个工作日内政资中心将收取的项目投标保证金按投标企业基本户退回。</p> <p>2、中标企业：需提供已签订合同复印件一份，复印件每页需加盖企业鲜章（并携带合同原件，由中心工作人员核对后退还）。</p> <p>三、其他特殊情况处理：</p> <p>1、按照招标文件要求规定：投标企业无正当理由不参加该项目投标且在规定开标时间前不递交弃标函，投标保证金不予退还。</p>
13	是否允许递交 备选投标方案	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不允许</p> <p><input type="checkbox"/> 允 许</p>
14	谈判文件领取	<p>时间：2025 年 5 月 13 日至 2025 年 5 月 16 日，每天上午 10:00 至 13:30，下午 16:30 至 20:00（北京时间，节假日除外）</p> <p>地点：供应商登陆政采云平台 http://www.zcygov.cn/，在线申请获取谈判文件（登录政府采购云平台 → 项目采购 → 获取谈判文件 → 申请，审核通过后可下载谈判文件，如有操作性问题，可与政采云在线客服进行咨询，咨询电话：95763）。</p> <p>方式：（1）线上获取（登录政府采购云平台 → 项目采购 → 获取谈判文件 → 申请，审核通过后可下载谈判文件）。</p> <p>（2）供应商获取谈判文件 前应注册成为政府采购云平台正式供应商。</p>
15	响应文件形式	<p>电子响应文件包括“电子加密响应文件”和“备份响应文件”，在响应文件编制完成后同时生成。</p> <p>1、“电子加密响应文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成响应文件编制后生成并加密的数据电文形式的响应文件。</p>

		2、“备份响应文件”是指与“电子加密响应文件”同时生成的数据电文形式的电子文件(备份标书,用于供应商标书解密异常时应急使用),其他方式编制的备份响应文件视为无效备份响应文件。
16	响应文件要求	<p>1、一份电子加密标书(“.jmbs”格式),一份备份标书文件(“.bfbs”格式)。</p> <p>2、每份电子响应文件应包括资格证明文件和商务及技术文件两部分。</p>
17	响应文件的上传和递交	<p>1. 电子加密响应文件: 响应文件制作完成并生成加密标书,在投标截止时间前,供应商需将加密的响应文件上传至政采云平台,在开标时间开始后,待采购组织机构发出解密通知后30分钟内解密响应文件。</p> <p>a. 供应商未能在投标截止时间前成功上传电子加密响应文件的投标无效。</p> <p>b. 供应商成功上传电子加密响应文件后,可自行打印响应文件接收回执。</p> <p>2. 备份投标文件: 供应商在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台,还可以在投标截止时间前以电子邮件方式提供备份投标文件1份(接收人邮箱:3265613387@qq.com,接收人:朱先生,电话:18609088999),“备份投标文件”由供应商自愿提供,招标文件不作强制性要求;如不提供或未按要求提供的,当电子投标文件无法解密时,将导致无备份投标文件而失去投标资格。</p> <p>a. 备份响应文件提供要求: 供应商可以将备份响应文件打包压缩并加密,压缩包命名为“XX单位备份响应文件”,加密密码由供应商自行保管;送达时间以采购代理机构实际接收时间为准。“备份响应文件”逾期或未按要求提供的视为未提供,建议供应商提前1日办理邮件提供事宜。</p> <p>b. 通过“政府采购云平台”成功上传递交的“电子加密响应文件”已按时解密的,“备份响应文件”自动失效。投标截止时间前,投标供应商仅提供了“备份响应文件”而未将“电子加密响应文件”成功上传至“政府采购云平台”的,投标无效。</p>

18	评标委员会的 组建	<p>评标委员会由招标人依法组建；采购人代表 1 人，评审专家 2 人，共 3 人。</p> <p>评标专家确定方式：评标委员会由招标人在开标前从政采云专家库中随机抽取</p>
19	递交响应文件 地点	<p>投标截止时间：2025 年 5 月 19 日上午 10 时 30 分（北京时间）</p> <p>投标地点：新疆政府采购云平台（www.zcygov.cn）</p>
20	开标时间和地 点	<p>开标时间：2025 年 5 月 19 日上午 10 时 30 分（北京时间）</p> <p>开标地点：新疆政府采购云平台（www.zcygov.cn）</p>
21	重要说明	<p>1. 本项目采用全流程不见面电子开评标，投标供应商需要使用 CA 加密设备，供应商可通过新疆数字证书认证中心官网（https://www.xjca.com.cn/）或下载“新疆政务通”APP 自行进行申领。</p> <p>2. 本项目实行网上投标，采用加密电子响应文件(供应商须使用 CA 加密设备通过政采云电子投标客户端制作响应文件)。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。</p> <p>3. 各供应商在开标前应确保成为新疆维吾尔自治区政府采购网正式注册入库供应商，并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。</p> <p>4. 供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7+64 位及以上操作系统。客户端请至新疆政府采购网（http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 400-881-7190 进行咨询。</p> <p>5. 供应商在开标时须使用制作加密电子响应文件所使用的 CA 锁及电脑，电脑须提前配置好浏览器（建议使用谷歌浏览器），以便开标时解锁。</p> <p>6. 供应商对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过 https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding 自助查询，也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址</p>

	<p>为：https://service.zcygov.cn/help，“项目采购”—“操作流程—电子招投标”—“政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过钉钉群及政采云在线客服获取服务支持。供应商钉钉群号：政采云新疆供应商服务十群：33132402、十一群：30213207（如已加入1-9群，无需重复加入，十一个群联动直播），钉钉工具软件具有回放功能，直播培训结束后可在钉钉群中回放观看学习。</p> <p>7. 为了保证开评标顺利进行，政采云线上开标功能完全实现，供应商开标所使用的电脑设备须具有视频及语音功能。</p>
	<p>1、电子招投标情况说明：</p> <p>（1）电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动。</p> <p>（2）投标准备：注册账号—点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书——申领流程详见“新疆政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”——前往“新疆政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装。</p> <p>（3）谈判文件的获取：使用账号登录或者短信验证码或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取谈判文件菜单中选择项目，获取谈判文件。申请获取谈判文件前须上传的资格证明文件扫描件有：营业执照副本原件；法定代表人投标需提供法定代表人资格证明书原件，委托代理人投标需提供法定代表人授权委托书原件；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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（提供查询结果网页截图并加盖供应商公章）。</p> <p>（4）响应文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入响应文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作。</p>

(5) 投标文件的传输递交：供应商在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前以电子邮件方式提供备份投标文件 1 份（接收人邮箱：3265613387@qq.com，接收人：朱先生，电话：18609088999），备份投标文件可以打包压缩并加密，压缩包命名为“XX 单位备份投标文件”，加密密码由供应商自行保管（“备份投标文件”由供应商自愿提供，招标文件 不作强制性要求；如不提供或未按要求提供的，当电子投标文件无法解密时，将导致无备份投标文件而失去投标资格）。

(6) 响应文件的解密：供应商按照平台提示和谈判文件 的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的响应文件无法按时解密，投标供应商提供了备份响应文件的，以备份响应文件为依据，否则视为响应文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的响应文件已按时解密的，备份响应文件自动失效。供应商仅提供备份响应文件，没有在电子交易平台传输递交响应文件的，投标无效。

(7) 具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。

(8) 供应商在进行上述操作时，如遇技术问题可登录政采云 (<https://www.zcygov.cn/>)，点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线 400-881-7190 获取热线服务帮助。

温馨提醒：供应商应提前上传，以便在上传时遇到技术问题，有充足的时间请教平台的技术人员。

2、供应商认为谈判文件 使自己的权益受到损害的，可以自收到谈判文件 之日（谈判文件 公告期限届满之前收到谈判文件 的，以完成获取谈判文件 申请后下载谈判文件 的时间为准）或者谈判文件 公告期限届满之日（公告发布后的第 6 个工作日）起 7 个工作日内且应当在采购响应截止时间之前，以书面形式一次性向采购人和采购代理机构提出同一环节的质疑。否则，被质疑人可不予接受。质疑供应商对采

		<p>购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到新疆政府采购网下载专区下载。未按规定获取谈判文件 或逾期提出的不予受理、答复。</p>
22	中标候选人公示媒介	<p>新疆政府采购网、克州公共资源交易中心网，公示期为一个工作日。</p>
	招标代理服务费用	
23		<p>招标代理费根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《国家发展改革委关于进一步放开建设项目专业服务价格的通知》(发改价格【2015】299 号) 文件等规定收费标准价格计取。</p> <p>本项目招标代理费：11945 元；招标代理费在中标通知书发放之日前缴纳。</p>
24	评标办法：(单一来源谈判)比照最低评标价法	
25	不管投标结果如何，投标人均应承担自己投标所需一切费用。	
26	本次招标预算价:756000.00 元；投标总报价超过采购预算价的按废标处理。	
27	中小微企业政策文件	<p>(1) 根据财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库[2020]46 号）和（财库[2022]19 号），供应商所投产品的制造商属于《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）中规定的小型、微型企业标准的，按招标文件格式提供《中小企业声明函》。</p> <p>(2) 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，监狱企业参加本项目投标时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。监狱企业视同小型、微型企业。</p> <p>(3) 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），在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。供应商属于残疾人福利性单位的，按照招标文件格式提供残疾人福利性单位声明函。</p>

28	中小微企业政策文件说明	<p>(1) 支持中小企业发展：给予小型和微型企业产品的价格 10%-20% 的扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目具体扣除比例为 10%。用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，但同时属于残疾人福利性单位和小微企业的，不重复价格扣除。</p>
		<p>(2) 不符合上述适用情形的供应商无需提供上述声明函件。</p>
		<p>(2) 本项目所属行业：信息传输业。</p>
		<p>着重提醒：投标供应商在提供《中小企业声明函》时，必须将招标文件采购标的物全部列入《中小企业声明函》，否则不享受扣除价格政策。</p>
29	履约保证金	<p>成交人应在领取《成交通知书》后的十个日历日内，办理履约保证金，金额为合同总价的 10%，否则招标人可取消成交人的成交资格，并没收其投标保证金。</p>
备注		<p>1、着重提醒各供应商注意，并认真查看招标文件中的每一个条款及要求，因误读招标文件而造成的后果，招标人概不负责。</p> <p>2、供应商使用相同 IP 地址的，一经发现，相关部门将进一步核实，查实后按串通投标处理。</p> <p>3、采购人若发现成交候选供应商在投标过程中提供虚假证明文件，故意隐瞒公司不良信誉和财务状况，以及其他可能对合同圆满履行造成风险的因素等，则按规定取消其成交资格，监管部门依法进行处理。</p> <p>4、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整理设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。</p> <p>5、其它：</p> <p>(1) 投标企业严格遵守国家的法律法规及招标纪律，无违法违纪及商业贿赂行为。</p> <p>(2) 不管投标结果如何，供应商均应自行承担投标所需一切费用。</p> <p>(3) 供应商应以书面形式保证中标后由本公司组织实施，不得以任何</p>

	<p>理由将项目转包给其他机构。</p> <p>(4) 招标文件中如出现前后不一致情况，均以前附表内容为准。</p>
--	--

第二章 单一来源谈判须知

一、时间安排

在单一来源谈判文件规定的递交申报文件截止后，按照递交申报文件顺序，由谈判小组与申报供应商就采购项目的服务期、价格和售后服务等进行商谈。

二、申报文件组成

- 1、谈判申请及声明格式（附件 1）
- 2、法定代表人及授权委托书格式（附件 2）
- 3、投标保证金缴纳凭证或投标担保函（附件 3）
- 4、公司相关资质证明材料（附件 4）
- 5、开标一览表（投标文件格式一）（附件 5）
- 6、投标分项报价表（投标文件格式）（附件 6）
- 7、商务条款偏离表（附件 7）
- 8、技术偏差表格式（附件 8）
- 9、诚信声明（附件 9）
- 10、中标服务费支付承诺书（附件 10）
- 11、投标单位（供应商）反商业贿赂承诺书（附件 11）
- 12、中小企业声明函(服务)（附件 12）
- 13、提供其它有利于投标的资料（附件 13）

注：格式自拟

三、申报文件递交于单一来源谈判文件规定的时间之前递交至新疆政府采购云平台（www.zcygov.cn）上开启

四、谈判

- 1、谈判小组：谈判小组依法由相关专家和采购人代表组成。
- 2、谈判程序：
 - （1）谈判小组审阅申报供应商所递交的申报文件；
 - （2）谈判小组所有成员集中与单一供应商进行谈判；
 - （3）谈判文件如有实质性变动的，谈判小组将以书面形式通知参加谈判的供应商；
 - （4）建议或最终确定成交供应商。

五、合同授予

- 1、采购方向成交供应商发出成交通知书，成交通知书将是合同的一个组成部分。
- 2、成交供应商应按成交通知书规定的时间、地点签订采购合同。

开标程序及最终报价

一、评标原则

“公开、公平、公正、客观、择优”为评标的基本原则，谈判小组将根据这一原则，公正、平等地对待各供应商。

二、谈判小组

评标委员会成员由招标人的代表 1 名和随机抽取的有关方面的专家 2 名组成，成员共为 3 人，评标委员会的成员在评标过程中必须严格遵守政府采购的有关规定。专家从当地专家库中随机抽取产生，负责对响应文件进行审查、质询、评审、推选中标候选人。

- 1、评标事务由谈判小组负责，并独立履行下列职责：

- (a) 审查响应文件是否符合本文件要求，并做出评价；
- (b) 要求供应商对响应文件有关事项做出澄清或答复；
- (c) 推荐中标候选人名单，或者直接确定中标供应商；
- (d) 向招标采购单位或者有关部门报告非法干预评标工作的行为。

2. 谈判小组成员的义务

- (a) 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；
- (b) 按照竞争性谈判文件规定的评标方法和标准进行评标，对评审意见承担个人责任；
- (c) 对评标过程和结果，以及供应商的商业秘密保密；
- (d) 参与评标报告的起草；
- (e) 配合财政部门的投诉处理工作；
- (f) 配合招标采购单位答复供应商提出的质疑。

3、开标程序（先资格、商务技术后报价）

- (1) 开标时间到后，主持人宣布开标会议开始。
- (2) 响应文件解密（解密规定见《供应商须知前附表》）。
- (3) 响应文件解密异常情况处理（处理办法见《供应商须知前附表》）。

(4) 公布响应文件解密情况（响应文件成功解密的供应商名单等信息），组织签署《政府采购活动现场确认声明书》，供应商应在 20 分钟内通过邮件形式将经签署的《政府采购活动现场确认声明书》发送至采购代理机构指定邮箱 3265613387@qq.com，逾期发送或未发送的视为无异议。

(5) 开启标书信息（资格证明文件、商务技术文件）。标书信息开启后，首先由采购人或采购代理机构或评审小组依法对投标供应商的资格证明文件进行审查（具体见资格性检查），审查结束公布投标供应商的资格符合情况。资格审查未获通过的供应商，其商务技术文件及报价文件不再进入评审。

(6) 开启有效投标供应商的报价，公布开标一览表有关内容，并【开启签字时段】，供应商对开标纪录进行在线签字确认（不予确认的应说明理由，否则视为无异议）。开标结束后，由评标委员会对报价的合理性、准确性等进行审查核实。

(7) 商务技术评审结束后，主持人公布商务技术评审情况。商务技术评审无效的供应商，其报价不再进入评审。

(8) 评审结束后，采购代理机构在系统上公布评审结果。

特殊情况说明：

(1) 本项目采用电子交易，如遇“新疆政府采购云平台”电子化开标或评审程序调整的，按调整后程序执行。

(2) 开标过程中需要相关当事人进行签字或盖章确认的材料将通过“政府采购云平台”进行，若因“政府采购云平台”技术问题无法进行签字或盖章确认的，采购组织机构将通过电子邮件等形式予以确认，请供应商保证办理投标事宜人员电话畅通、网络在线，签字或盖章确认的时间为 20 分钟。如未及时签字或盖章确认的，视为无异议。

4. 投标供应商资格审查：

(1) 开标（标书信息开启）后，采购人或采购代理机构或评审小组首先依法对投标供应商的资格文件进行审查，审查各投标供应商的资格符合情况。采购人或采购代理机构或评审小组对投标供应商所提交的资格证明材料仅负审核的责任。如发现投标供应商所提交的资格证明材料不合法或与事实不符，采购人可取消其中标资格并追究投标供应商的法律责任。

(2) 投标供应商提交的资格证明材料无法证明其符合谈判文件规定的“投标供应商资格要求”的，采购人或采购代理机构将对其作“资格审查不合格”处理（无效投标），

并不再将其投标提交评标委员会进行后续评审。

(3) 供应商信用记录查询与使用：见《供应商须知前附表》。

5、谈判报价方式

1、供应商提交的响应性文件中的报价，该报价只允许有一个报价，任何有选择性的报价将不予接受。

2、谈判小组所有成员与供应商进行单独谈判。在谈判中，谈判的任何一方不得透露与谈判有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。谈判文件有实质性变动的，谈判小组应以书面形式通知所有参加谈判的供应商。

3、谈判结束后，供应商可根据谈判情况，进行第二次报价，采购人也可以根据谈判情况开启多轮报价，该报价为谈判的最终报价。

4、第二次报价在政采云不见面开评标系统填写提交。所有供应商的二次报价收集齐全后，二次报价不进行公开唱标，依次类推。

修正错误的原则如下：大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，以总价为准，并修改单价；对不同文字文本响应性文件的解释发生异议的，以中文文本为准。按上述原则调整后的价格为评标价，对供应商具有约束力。如果供应商不接受修正后的价格，则其报价将被拒绝。

第三章 服务需求

一、项目名称：克州 12345 政务服务便民热线话务员外包采购项目

二、预算金额：756000 元。

三、采购内容：坐席排班，要求按照话务量科学合理安排坐席和人员，确保 7*24 小时服务，坐席数 14 席。

四、项目要求：

1. 话务员要求：思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神；有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力；有普通话水平测试二级证书；话务员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；话务员应及时、认真做好记录工作，做到记录准确，熟悉业务相关软硬件，并严格遵守系统安全和信息保密制度。

2. 管理人员至少 1 名：需在话务员要求的基础上，要有较强的人际交往及协调能力。

3. 业务要求：接通率不得低于 99.8%，及时接听率不得低于 95%，投诉率每月不得超过 1 条，派单准确率不得低于 99%，工单回访率 100%。

4. 服务期：服务期 1 年（2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）。

第四章 投标人资质及其他要求

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：本项目为非专门面向中小企业。
3. 本项目的特定资格要求：

（1）具备三证合一营业执照副本；

（2）法定代表人投标须提供法定代表人资格证明书，委托代理人投标须提供法定代表人授权委托书；

（3）投标企业须提供投标人（被授权在职人员）近6个月内任意一个月有效的社保证明；

（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；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；未被“信用中国”

（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

4. 本项目不接受联合体投标；

第五章 合 同

(本合同为合同样稿，最终稿由供需双方协商后确定)

需 方：

供 应 方：

一、名称、规格、数量及价款

(名称、规格、数量及单价) _____

合同总金额_____元整(¥_____元)。

二、服务时间、地点

服务供应方须在_____年_____月_____日完成相关服务，并由使用方验收。

1、质量与验收规范：执行国家有关施工验收规范、质量评定标准以及自治区有关工程质量规定。

2、供应商未达到采购文件服务要求，且对采购人造成损失的，由供应商承担一切责任，并赔偿所造成的损失。

三、付款方式

具体以甲乙双方签订的合同为准。

四、违约责任

1、供应方逾期提供服务，每逾期一天，按合同金额的 0.2% 向使用方支付违约金，逾期超过十五天时，需方有权解除合同，供应方应承担违约责任，向需方支付合同金额 20% 的违约金。

2、如因中标人服务不及时或成交服务质量不合格发生的后果，使用户遭受损失的，中标人应承担一切责任，并赔偿因此造成的所有损失。

3、其它违约，按《中华人民共和国民法典》的相关条款执行。

五、解决合同纠纷的方式

当出现纠纷时，双方协商解决；协商不成时可向当地仲裁机关申请仲裁。

六、技术协议

附技术协议（另定）

七、其它约定事项

1、本合同一式四份，双方各两份，经双方法定代表人或授权代理人签章。

2、相关招标文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。

供应方：

需 方：

名 称：（盖章）

名 称：（盖章）

法定代表人（或委托代理人签章）：

法定代表人（或委托代理人签章）：

地 址：

地 址：

邮政编码：

邮政编码：

电 话：

电 话：

开户银行：

开户银行：

帐 号：

帐 号：

第六章 资格性审查表

资格性检查是指评标委员会依据法律法规和采购文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标投标人是否具备投标资格。

资格性检查包含如下内容：

项目	评审内容		评审意见	
			是	否
	1	（三证合一）营业执照		
	2	法定代表人投标需提供法定代表人资格证明书，委托代理人投标需提供法定代表人授权委托书		
	3	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；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。		
	4	投标保证金缴纳凭证或投标担保函		
	5	投标企业须提供投标人（被授权在职人员）近6个月内任意一个月有效的社保证明		
	结论：是否通过评审（须填写通过或不通过） 注：如有一项不合格，作废标处理。			

符合性审查表

项目	评审内容		评审意见	
			是	否
审查标准	1	由政府立项核准、审批的采购项目，报价高于设定的采购预算价的；		
	2	法定代表人身份证明及授权委托书有效，且符合招标文件规定的格式。		
	3	只有一个方案投标。		
	4	投标文件内容齐全、无遗漏。		
	5	对招标文件规定的招标内容全部作出响应。		
	6	满足招标文件提出的技术和质量要求。		
	7	完成期限满足招标文件要求。		
	8	售后服务满足招标文件要求。		
	9	投标有效期满足招标文件要求。		
	10	供应商详细地址、联系人、电话。		
结论：是否通过评审（须填写通过或不通过） 注：如有一项不合格，作废标处理。				

第七章 投标函格式（格式自拟）

附件 1：谈判申请及声明格式

谈判申请及声明

致：

根据贵方 _____ 谈判文件，正式授权下述签字人_____（姓名和职务）
代表申报人_____（谈判供应商名称），提交下述文件正本一式壹份，副本一
式肆
份。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

- 1、总报价为（大写）_____元人民币。
- 2、我们同意向贵方提供贵方可能要求的与本次谈判有关的任何真实的证据或资料。
- 3、一旦我方成交，我方将根据谈判文件的规定，严格履行合同，保证于承诺的时间内完成货物的启动、调试等服务，并交付采购人验收、使用。
- 4、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定。

5、通讯方式为：

地 址：_____ 邮 编：_____

电 话：_____ 传 真：_____

投标人（盖章）： _____

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）： _____

_____年____月____日

附件 2：法定代表人及授权委托书格式

法定代表人身份证明

投标单位名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

身份证号码：_____

系_____（投标单位名称）的法定代表人。

特此证明。

法定代表人身份证复印件正面

法定代表人身份证复印件反面

投标单位名称：

（公章）

法定代表人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

授权委托书

致：采购人名称

本授权书声明：注册于（供应商地址）的（供应商名称）法定代表人（负责人）姓名、职务或职称代表本公司授权（姓名）为本单位的合法代理人，参与贵方组织的（项目名称及项目编号）的投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的上述经济活动负全部责任。在撤销授权的书面通知前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

授权委托人身份证复印件正面	授权委托人身份证复印件反面
法定代表人身份证复印件正面	法定代表人身份证复印件反面

被授权代表（签章）：	供应商法定代表人（签章）：
职 务：	职 务：
电 话：	电 话：
供应商：	（盖章）

日期： ____年__月__日

附件 3、投标保证金缴纳凭证或投标担保函

打款凭证

政府采购投标担保函（项目用）

编号：

_____（采购人或采购代理机构）：

鉴于_____（以下简称“投标人”）拟参加编号为_____的_____项目（以下简称“本项目”）投标，根据本项目询价通知书，供应商参加投标时应向你方交纳投标保证金，且可以投标担保函的形式交纳投标保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 中标后投标人无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订《政府采购合同》；
2. 询价通知书规定的投标人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币_____元（大写_____），即本项目的投标保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：自本保函生效之日起_____个月止。

三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号，并附有证明投标人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2. 我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在_____个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方应按照你方的要求代投标人向你方支付投标保证金。

四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你贵方履行了保证责任后，自我方向你贵方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3. 按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

五、免责条款

1. 依照法律规定或你方与投标人的另行约定，全部或者部分免除投标人投标保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2. 因你方原因致使投标人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3. 因不可抗力造成投标人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4. 你方或其他有权机关对询价通知书进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为_____法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年 月 日

附件 4：公司相关资质证明材料

- 1、具备三证合一营业执照副本；
- 2、法定代表人投标须提供法定代表人资格证明书，委托代理人投标须提供法定代表人授权委托书；
- 3、投标企业须提供投标人（被授权在职人员）近 6 个月内任意一个月有效的社保证明；
- 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；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；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
- 5、供应商须知资料表要求的其他资格证明文件

附件 5：开标一览表（投标文件格式一）

投 标 一 览 表

供应商名称：

项 目 名 称：

项目编号：

投标项目名称		
投标内容		
服务期		
投标有效期		60 天
投标总价 (人民币)	小写	
	大写	
备注		

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

注：

1. 上述报价包含一切由供方承担的费用。
2. 各表格长度方向可做扩展。

附件 6：投标分项报价表（投标文件格式）

项目名称：

招标编号：

单位：元（人民币）

序号	项目名称	服务需求	服务期限	数量	单位	单价	总价

注：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。

投标人名称：_____（加盖公章）

法定代表人签字或盖章：_____

授权代表：_____（签章）

签署日期：_____年_____月_____日

注：投标人应根据货物清单分项进行填报，表中表格行数可自行添加。招标文件中未列出的相关辅助材料和在实施过程中涉及到的其它一切费用应在报价时一并考虑，项目实施过程中不再单独结算。

表中投标报价总计应与对应报价一览表中投标总价一致。

单位公章：_____ 法定代表人签字或盖章：_____ 授权代表签章：

附件7：商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	备注

注：凡投标文件中商务条款（包括服务期、付款方式、投标保证金、合同条款以及其它所有商务内容）与单一来源采购文件存在正偏差的，均应在此表中列出（不允许存在负偏离），未在此表中列出的视同完全满足采购文件要求。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 8：技术偏差表格式

项目名称：

项目编号：

序号	服务名称	招标文件技服务规范、要求	投标文件对应规范、要求	偏离	备注

备注：投标人应根据其提供的服务，对照招标文件第三章“服务需求”中的要求，有差异的，则在此表中列明实际响应的内容提要并加以说明，以便查对。本表包括所有的技术响应及差异。无差异说明表示完全响应。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 9: 诚 信 声 明

采购项目名称: _____

致: _____ (采购人):

_____ (投标人名称)郑重声明, 我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度, 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力, 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录, 在合同签订前后随时愿意提供相关证明材料; 我公司还同时声明参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录, 符合《政府采购法》规定的供应商资格条件。申明内容如有不实, 我方愿意承担全部责任, 自觉接受相关处罚。

特此声明。

(投标人公章)

年 月 日

附件 10: 中标服务费支付承诺书

致:

本公司 _____ (投标人名称) 在参加贵公司举行的
项目【项目编号: _____】招标中如获中标, 保证在收到贵公司发
出的《中标通知书》之前向贵公司交纳招标文件规定的中标服务费。

如我公司违约, 愿承担全部法律责任。

特此承诺!

供应商名称: _____ (公章)

法定代表人或授权代表 (签字或盖章):

日期: 年 月 日

附件 11：投标单位（供应商）反商业贿赂承诺书

我公司承诺在（项目编号、项目名称）招标活动中，不给予国家工作人员以及中介机构工作人员及其亲属各种形式的商业贿赂（包括送礼金礼品、有偿证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、支付旅游费用、报销各种消费凭证、宴请、娱乐等），如有上述行为，我公司及项目参与人员愿意按照《反不正当竞争法》的有关规定接受处罚。

供应商名称：_____（公章）

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 12、中小企业声明函(服务)

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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期： 年 月 日

附件 13、 提供其它有利于投标的资料

该承诺格式由供应商自行确定，但必须包括以下内容：

- 1、服务期；
- 2、明确承诺达到采购人服务要求；
- 3、提供服务方案和承诺。

注 意 事 项

- 1、投标人对所附表格中要求的资料和询问应做出肯定的回答。
- 2、响应文件的签字人应保证他所做的声明及对一切问题的回答的真实性和准确。
- 3、投标人提供的响应文件将由招标人使用，并据此进行评价和判断，确定投标人的能力。
- 4、投标人提交的文件将给予保密，但不退还。

温馨提示：

供应商应提前上传，以便在上传时遇到技术问题，有充足的时间请教平台的技术人员！

政府采购投诉书（范本）

投诉人： 法定代表人：

地址： 电话：

委托代理人姓名： 职务：

住址： 联系电话：

被投诉人： 法定代表人：

地址： 电话：

我公司参加了 年 月 日被投诉人组织的（采购人）（项目名称）（项目编号）的采购活动，我认为该项目的（采购文件/采购过程/成交（成交）结果）损害了我公司权益，对此，我公司于 年 月 日向（采购人或者政府采购代理机构）提出了质疑，（其于 年 月 日作出书面答复，因对其作出的答复不满意）/（被质疑人未在法定期限内予以答复，按照政府采购有关规定），现向贵机关提起投诉：

1. 具体的投诉事项及事实依据；
2. 质疑和质疑答复情况简要描述；
3. 投诉请求。

附件：

1. 质疑书和质疑答复书；
2. 证据材料（需注明证据来源），证人的姓名、住址和联系方式等；
3. 营业执照；
4. 法定代表人身份证明函
5. 法定代表人授权委托书（包含法定代表人和委托代理人的身份证复印件）；
6. 政府采购监管部门认为应当提供的其它材料。

投诉供应商：（盖章）

法定代表人（或主要负责人）：（签字）

 年 月 日

本投诉书正本叁份，副本 份并附电子文档。

投诉相关说明

投诉人应当满足《政府采购法》、《政府采购法实施条例》和《政府采购供应商投诉处理办法》的相关规定。

一、质疑前置及时间要求

《中华人民共和国政府采购法》第五十一条：供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问，采购人应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。第五十二条：供应商认为采购文件、采购过程和成交、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七个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑。第五十三条：采购人应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。第五十五条：质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

《政府采购实施条例》第五十五条：供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商投诉的事项不得超出质疑事项的范围。

二、书面方式

《政府采购供应商投诉处理办法》第八条：投诉人投诉时，应当提交投诉书，并按照被投诉人以及与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书的副本。

投诉书应当包括下列主要内容：

投诉人和被投诉人的名称、地址、电话等；

具体的投诉事项及事实依据；

质疑和质疑答复情况及相关证明材料；

提起投诉的日期。

投诉书应当署名。投诉人为自然人，应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字并加盖公章。

《政府采购供应商投诉处理办法》第九条：投诉人可以委托代理人办理投诉事务。

代理人办理投书事务时，除提交投诉书外，还应当向同级财政部门提交投诉人的授权委托书，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项。

《政府采购供应商投诉处理办法》第十条：投诉人提起投诉应当符合下列条件：

投诉人是参与所投诉政府采购活动的供应商；

提起投诉前已依法进行质疑；

投诉书内容符合本办法的规定；

在投诉有效期内提起投诉；

属于本级财政部门管辖；

同一投诉事项未经财政部门投诉处理；

国务院财政部门规定的其他条件。

三、虚假、恶意投诉法律责任

第七十三条：供应商捏造实施、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动。

《政府采购供应商投诉处理办法》第二十六条：投诉人有下列情形之一的，属于虚假、恶意投诉，财政部门应当驳回投诉，将其列入不良行为记录名单，并依法予以处罚：

（一）1年内3次以上投诉均查无实据的；

（二）捏造事实或者提供虚假投诉材料的。

递交投诉书地址：克州财政局政府采购办

附件 2:

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商:

地址: 邮编:

联系人: 联系电话:

授权代表:

联系电话:

地址: 邮编:

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称:

质疑项目的编号: 包号:

采购人名称:

采购文件获取日期:

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1:

事实依据:

法律依据:

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求:

签字(签章): 公章:

日期:

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。