

郑州市交通运输局郑州市 12328 热线话务服务外
包项目

招 标 文 件

采购编号：郑财招标采购-2025-129



采 购 人：郑 州 市 交 通 运 输 局

采购代理：博 奥 工 程 管 理 有 限 公 司

二〇二五年七月

目 录

第一部分 招标公告	2
第二部分 投标人须知	5
第三部分 采购需求	22
第四部分 合同（样本）	29
第五部分 投标文件格式	40

第一部分 招标公告

项目概况

郑州市交通运输局郑州市 12328 热线话务服务外包项目招标项目的潜在投标人应在登录“郑州市公共资源交易中心网站”，凭企业 CA 锁直接下载采购文件。并于 2025 年 7 月 22 日 9 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：郑财招标采购-2025-129
- 2、项目名称：郑州市交通运输局郑州市 12328 热线话务服务外包项目
- 3、采购方式：公开招标
- 4、预算金额：5090000 元

最高限价：5090000 元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	郑财招标采购 -2025-129	郑州市交通运输局郑州市 12328 热线话务服务外包项目	5090000	5090000

- 5、采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

5.1 服务内容：

本项目向采购人提供支撑郑州市 12328 投诉举报热线接听服务工作的坐席团队，主要负责话务在线咨询以及投诉举报登记、转办等相关业务；负责 12328 话务中心坐席人员的聘用、辞退、服务、培训、日常运营及管理工作。

5.2 服务期限：2 年。

- 6、合同履行期限：2 年
- 7、本项目是否接受联合体投标：否
- 8、是否接受进口产品：否
- 9、是否为只面向中小企业采购：否

二、申请人资格要求：

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2、落实政府采购政策满足的资格要求：

本项目落实优先采购节能环保、环境标志性产品、优先采购自主创新产品，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性企业发展等相关政府采购政策。

3、本项目的特定资格要求

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条规定，提供下列材料：

- 3.1 注册于中华人民共和国境内，具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织；
- 3.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度提供经审计的 2023 年度或 2024 年度财务审计报告复印件（成立时间不足一年的单位按实际提供或说明即可）；
- 3.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（自行承诺，格式自拟）；
- 3.4 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，提供近六个月内任意一个月依法缴纳税收和社会保险的证明材料；
- 3.5 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（自行承诺，格式自拟）；
- 3.6 根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）要求，被列入“信用中国”网站“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”和中国政府采购网“政府采购严重违法失信行为记录名单”栏目中有失信等负面信息的潜在投标人，将拒绝其参加本项目；注：由于“信用中国”网站更新，失信被执行人查询窗口转跳至“中国执行信息公开网”，故本项目投标人企业查询需提供“中国执行信息公开网”网站失信被执行人查询截图。（注：投标单位需自行查询附到响应文件内，采购人、代理机构在开标后对所有投标人信用记录进行查询，并将查询结果网页存档，投标人不良信用记录以代理机构开标后查询结果为准。）
- 3.7 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动【提供加盖公章的“国家企业信用信息公示系统”中公示的公司信息、股东（或投资人）信息】。

三、获取采购文件

1. 时间：2025 年 7 月 2 日至 2025 年 7 月 8 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外。）
2. 地点：登录“郑州市公共资源交易中心网站”，凭企业 CA 锁直接下载采购文件。
3. 方式：投标人凭 CA 密钥登录“郑州市公共资源交易中心网”点击“交易主体登录”下载所含格式（*.ZZZF）的采购文件及资料。
4. 售价：0 元

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2025 年 7 月 22 日 09 时 30 分（北京时间）
2. 地点：郑州市公共资源交易中心门户网站不见面开标大厅

五、开标时间及地点

1. 时间：2025 年 7 月 22 日 09 时 30 分（北京时间）
2. 地点：郑州市公共资源交易中心门户网站不见面开标大厅

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本招标公告在《河南省政府采购网》《郑州市交通运输局官网》《郑州市政府采购网》《郑州市公共资源交易中心》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

无

八、联系方式

1. 采购人

名称：郑州市交通运输局

地址：郑州市中原区工人路 165 号

联系人：吴业进

电话：0371-67885906

2. 采购代理机构（如有）

名称：博奥工程管理有限公司

地址：河南省郑州市中原区淮河西路与工人路交叉口向西 50 米路南新浦恒辉广场 1309 室

联系人：袁宝利 申长爽

联系电话：0371-63299186

3. 项目联系方式

项目联系人：袁宝利 申长爽

联系方式：0371-63299186

第二部分 投标人须知

投标人须知前附表

序号	项 目	内 容
1	项目名称	郑州市交通运输局郑州市 12328 热线话务服务外包项目
2	采购编号	郑财招标采购-2025-129
3	采购人	郑州市交通运输局
4	采购资金来源	财政资金
5	采购内容	本项目向采购人提供支撑郑州市 12328 投诉举报热线接听服务工作的坐席团队，主要负责话务在线咨询以及投诉举报登记、转办等相关业务；负责 12328 话务中心坐席人员的聘用、辞退、服务、培训、日常运营及管理等工作。
6	合格的投标人资格要求	1. 注册于中华人民共和国境内，具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织； 2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度提供经审计的 2023 年度或 2024 年度财务审计报告复印件（成立时间不足一年的单位按实际提供或说明即可）； 3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（自行承诺，格式自拟）； 4. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，提供近六个月内任意一个月依法缴纳税收和社会保险的证明材料； 5. 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（自行承诺，格式自拟）； 6. 根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）要求，被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为记录名单”栏目中有失信等负面信息的潜在投标人，将拒绝其参加本项目；注：由于“信用中国”网站更新，失信被执行人查询窗口转跳至“中国执行信息公开网”，故本项目投标人企业查询需提供“中国执行信息公开网”网站失信被执行人查询截图。（注：投标单位需自行查询附到响应文件内，采购人、代理机构在开标后对所有投标人信用记录进行查询，并将查询结果网页存档，投标人不良信用记录以代理机构开标后查询结果为准。）

		7. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动【提供加盖公章的“国家企业信用信息公示系统”中公示的公司信息、股东（或投资人）信息】。
7	投标承诺函	依据河南省财政厅发布关于优化政府采购营商环境有关问题的通知规定，自 2019 年 8 月 1 日起，在河南省全省政府采购货物和服务招投标活动中，不再向投标人收取投标保证金。非招标采购方式采购货物、工程和服务的，也不再向投标人收取投标保证金。采购人、采购代理机构可以要求投标人以投标承诺函的形式替代投标保证金。
8	投标有效期	投标文件递交后 60 天内有效
9	投标文件的递交	1. 加密的电子投标文件（★. ZZTF 格式）1 份，应在投标文件截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心”电子交易平台在指定位置上传。 2. 根据郑州市公共资源交易中心规定，本项目开标现场不再接受纸质版投标文件及未加密电子投标文件，所有投标单位不需提供证书原件。
10	投标文件递交时间、地点	同招标公告
11	与开标时间、地点	同招标公告
12	服务期限	2 年
13		本项目预算公开，预算总金额为大写：人民币伍佰零玖万元整，小写：¥5090000.00 本项目投标报价超过预算价的（即投标报价>预算价），其投标视为无效。 报价是中标的一个重要因素，但不是中标的唯一依据。 投标报价包括完成采购人要求服务的所有服务人员的工资、足额缴纳社会保险费用、加班费、管理费、服装费等所有费用。
14		本项目落实节能环保、中小微企业扶持等相关政府采购政策： 1. 对于投标人为小型和微型企业产品以扣除优惠比率后的报价参与价格分计算，但不作为成交价和合同签约价。小型和微型企业产品价格给予扣除标准：根据财政部《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），对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的报价参与评审。大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的，给予 4%的扣除，用扣除后的报价参与评审。 2. 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）“二、在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。向监狱企业采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。”

	注：监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 3. 根据《促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141 号）文件的规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。 4. 开源节流，执行低价优先的采购政策规定。
15	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： 所属行业为：软件和信息技术服务业 划定标准：中小微企业划分按照《国家统计局关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》国统字〔2017〕213 号文件及《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发〈中小企业划型标准规定〉的通知》（工信部联企业[2011]300 号）规定的划分标准为依据。
16	代理服务费：参照豫招协【2023】002 号文件规定计取，由中标人在领取中标通知书时，向采购代理机构一次性缴清。
17	付款方式： 1.甲方采用预付费的方式，以半年为付费周期付款。2025 年度，在合同签订的第一个月内，甲方支付本年度 70%的服务费用，以保障乙方正常的工作运营。在本年度结束前，乙方将周期内人员数量的实际统计结果及结算数据资料汇总成结算申请并提交甲方，甲方按程序予以批复结算。双方核定无误后，结清本年度结算需扣减的费用。 2.2026 年度付款金额比例参照 2025 年度，实际拨付金额以市财政预算批复情况为准。
18	郑州市政府采购合同融资政策告知函 根据省财政厅《深入推进政府采购合同融资工作实施方案》豫财办〔2020〕33号要求：参与政府采购活动的投标人，在中标成交后可以持政府采购合同向融资机构申请贷款。 郑州市政府采购合同融资政策告知函 各投标人： 欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！ 政府采购合同融资是郑州市财政局支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的投标人融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交投标人，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10 号），和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》（郑财购〔2018〕4号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。

19	构成本采购文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释；除采购文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按招标公告（投标邀请书）、投标人须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。
----	---

第一节 投标人须知之通用条款

一、总则

1. 适用范围

1.1 本采购文件仅适用于本投标邀请中所述的郑州市交通运输局郑州市 12328 热线话务服务外包项目。

2. 定义

2.1 采购人:依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

2.2 采购代理机构:通过政府采购招标代理备案,受采购人委托组织招标采购活动的社会中介组织。

2.3 投标人:投标人是响应采购文件、参加响应竞争的中华人民共和国境内的法人、其它组织或自然人。

2.4 评标委员会:是指依据《中华人民共和国政府采购法》和财政部 87 号令等有关规定组建,依法依规履行其职责和义务的机构。

3. 采购方式: 公开招标。

4. 保密: 参与招标投标活动的各方应对采购文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密,违者应对由此造成的后果承担法律责任。

5. 投标费用: 投标人需自行承担涉及投标的一切费用。

6. 投标人应仔细阅读采购文件的所有内容,按照采购文件的要求提交投标文件,并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

二、采购文件

7. 采购文件的澄清与修改

7.1 采购人可以对已发出的采购文件进行必要的澄清或修改,澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的,采购人将在投标截止时间至少 15 日前,以书面或政府网上发布形式通知所有获取采购文件的潜在投标人,不足 15 日的,采购人将顺延投标文件的截止时间。

7.2 投标人对采购文件如有需要澄清(或现场答疑)的疑问,应在投标截止 10 日前以书面方式通知到采购代理机构。采购人自收到异议之日起 3 日内作出答复。

7.3 在招标公告中所述的投标截止日期前，采购代理机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对采购文件进行修改。

7.4 采购文件的修改将以书面方式通知到已购买采购文件的所有潜在投标人，并构成采购文件的一部分，对所有投标人均具有约束力。

7.5 投标人在收到上述通知（或修改、或澄清）后，应立即向采购代理机构回函确认，否则视为已接收，并同意通知（或修改、或澄清）内容。

7.6 为使投标人有充分的时间对采购文件的修改部分进行研究，采购代理机构将根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（中华人民共和国财政部令第 87 号）适当延长投标截止期。

三、投标文件的编制

8. 投标文件的语言及计量

8.1 投标文件以及投标人与采购人就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签名、盖企业电子章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

8.2 投标文件中如附有外文资料，必须逐一对应翻译成中文并加盖投标人盖企业电子章后附在相关外文资料后面，否则外文资料不予认可。翻译的中文资料与外文资料不符的，均不予认可。翻译严重错误的，将视同提供虚假资料，不予退还投标承诺函。

8.3 投标计量单位，采购文件已有明确规定的，使用采购文件规定的计量单位；采购文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

8.4 投标文件中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采购文件的约束。

9. 投标文件组成详见“第二节 投标人须知之专用条款”中相关条款。

10. 投标有效期

10.1 投标书递交后 60 天内有效。

10.2 在原定投标有效期之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。

11. 投标承诺函

根据《河南省财政厅关于优化政府采购营商环境有关问题的通知》（豫财购[2019]4

号)文件之规定,本项目不再要求投标人提交投标保证金。

12. 投标文件的编制

12.1 投标人在制作电子投标文件时,“投标文件制作工具”左侧栏目“封面”、“开标一览表”制作完成后须加盖电子签章(包括企业电子签章和个人电子签章);左侧栏目“投标正文”中的内容:投标文件商务部分格式、投标文件技术部分格式按格式要求电子签章(包括企业电子签章、个人电子签章),并将所有扫描内容(包括营业执照、资质证书、财务报告、纳税凭证等)电子签章(企业电子签章)。

四、 投标文件的递交

13. 投标文件的递交

13.1 投标文件包括电子投标文件:(1)加密电子投标文件(.ZZTF 格式)须在投标截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心”电子交易平台加密上传;(2)加密电子投标文件为“郑州市公共资源交易中心”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件。

13.2 开标时,各投标人需使用本单位 CA 锁(制作投标文件时所使用的 CA 锁)对本单位的加密电子投标文件进行远程不见面方式解密。

14. 投标截止期

14.1 投标人应在不迟于第一章“招标公告”中规定的截止日期和时间将投标文件按照“投标人须知前附表”中载明的地址上传至郑州市公共资源交易平台、迟交或误交其他地方的,其投标将被拒绝。

14.2 采购人和采购代理机构可以按第 7 条规定,通过修改采购文件自行决定酌情延长投标截止期限。在此情况下,采购人、采购代理机构和投标人接受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期。

15. 迟交的投标文件

15.1 采购代理机构将拒绝并原封退回投标截止期后收到的任何投标文件。

16. 投标文件的修改和撤回

16.1 投标人在递交投标文件后,在投标截止时间之前可以修改或撤回其投标文件,但投标人必须在投标截止时间之前将修改或撤回的书面通知递交至采购代理机构。

16.2 投标人的修改或撤回通知书应按规定编制、加密和上传。

16.3 在投标截止期之后,投标人不得对其投标做任何实质性条款修改。

16.4 从投标截止期至投标人在投标文件中载明的投标有效期满期间,投标人不得撤回其投标。

五、 开标

17. 开标准备

17.1 根据“郑州市公共资源交易中心关于推行不见面开标服务的通知第(一)条投标人无需到交易中心现场参加开标会议,评标委员会不再对投标文件中涉及的相关资料原件进行验证。所有投标单位不需提供证书原件。

17.2 所有投标人应提前 30 分钟,登录“郑州市公共资源交易中心门户网站不见面开标大厅”进行远程开标准备工作。

18. 开标程序

18.1 所有投标人登录“郑州市公共资源交易中心门户网站不见面开标大厅”后,须先进行签到,其后应一直保持在线状态,保证能准时参加开标大会、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。

18.2 不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网站办事指南栏目下政府采购专区中的《郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册(投标人)》。

六、 评标

19. 评标工作

19.1 评标工作由评标委员会(下称评委会)主持,对所有投标人的投标文件进行评审,并依评标价由低到高或评分由高到低的顺序推荐出 1-3 名中标候选人。

19.2 评委会成员为 5 人,由经济、技术专家 4 人和采购人代表 1 人组成,其中外聘专家不少于三分之二,根据《中华人民共和国政府采购法及实施条例》、《政府采购评审专家管理办法》(财库[2003]119 号)、《河南省政府采购专家管理操作规程》从郑州市政府采购专家库中随机抽取。

20. 评标的方式

本项目采用不公开方式评标,评标的依据为采购文件和投标文件。

21. 评标程序

21.1 本项目评标一般将按以下程序进行:投标文件初审、澄清有关问题、投标文件的比较与评价、推荐中标投标人和编写评标报告等。

21.2 投标文件初审包括资格性检查和符合性检查。

21.2.1 资格性检查：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等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。资格性检查不合格的投标人则无须继续进行符合性检查，并且投标文件初审结论不合格。

21.2.2 符合性检查：依据采购文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对采购文件的实质性要求作出响应。符合性检查不合格的投标人，投标文件初审结论不合格。

21.2.3 投标文件初审结论合格的投标人进入评标后续程序。

21.3 投标文件的澄清。对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，评标委员会可以要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由投标人授权代表个人电子签章，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人代表未到场或者拒绝澄清或者澄清的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。

21.4 比较与评审。按采购文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行比较和评审。

21.5 推荐中标候选人。根据评标情况，由评标委员会推荐一名中标候选人。

22. 错误修正

投标文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

22.1 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

22.2 当单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

22.3 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，投标人同意并个人电子签章确认后，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

23. 评标原则和评标办法

23.1 评标原则：评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

23.2 评标办法：本项目评标办法是综合评分法。

24. 评标过程的监控

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标无效。

25. 无效投标的情形

- 25.1 被拒绝的投标文件；
- 25.2 未按采购文件规定附投标承诺函；
- 25.3 资格证明文件不全，或者不符合采购文件标明的资格要求（参见招标公告之“三、投标人资格要求”）；
- 25.4 授权委托书、开标一览表、无法定代表人个人电子签章或未加盖单位盖企业电子章；
- 25.5 授权代表与投标文件中授权委托书所载内容无异；
- 25.6 提供虚假证明材料；
- 25.7 投标文件不响应采购需求的实质性内容，评标委员会不能确认为有效；
- 25.8 投标文件中对于采购需求中的实质性内容的响应表述不清，评标委员会不能确认为有效；
- 25.9 与其他投标人的投标文件制作机器码一致；
- 25.10 投标技术方案不明确，存在一个或一个以上备选（替代）投标方案；
- 25.11 未按照采购文件标明的币种报价；
- 25.12 报价超出最高限价，或者超出采购预算金额，采购人不能支付；
- 25.13 投标报价具有选择性；
- 25.14 投标报价明显高于其市场报价或低于成本价，投标人又不能做出书面说明并提供相关证明材料；
- 25.15 不符合法律、法规或投标文件有采购人不能接受的附加条件；
- 25.16 根据采购文件要求，评标委员会认为应当作无效投标处理的其他情况。

26. 废标

根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条等条款之规定，在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- 26.1 符合专业条件的投标人或者对采购文件作实质响应的投标人不足三家的；
- 26.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 26.3 投标人的报价均超过了采购预算，用户单位不能支付的；
- 26.4 因重大变故，采购任务取消的；

第一条款按照有关法律法规,除作为废标外可经批准后继续按原采购方式进行或采取竞争性谈判采购方式。废标后,采购人将就废标理由通知所有投标人。

27. 评标内容的保密

27.1 凡属于审查、澄清、评价和比较投标的所有资料,不应向投标人或与评标无关的其他人泄漏。

27.2 在投标文件的审查、澄清、评价和比较以及确定中标单位过程中,投标人对采购代理机构和评标委员会施加影响的违规行为,都将导致其不被推荐为中标候选人。

七、定标

28. 推荐中标单位

28.1 评标委员会将根据采购文件和有关规定,履行评标工作职责,以评标原则和评标办法为标准,全面衡量各投标人对采购文件的响应情况后,对实质上响应招标要求的投标人,以采购文件规定的打分方法对各投标人的投标文件进行综合评审,按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的,按投标报价得分由高到低顺序排列;得分且投标报价得分相同的,按技术指标优劣顺序排列。按顺序推荐中标候选人。

28.2 评标结果报经批准,最终确定中标单位。

29. 定标

29.1 采购人将在评标结束后,将中标公告发布于以下网站:《郑州市交通运输局官网》《河南省政府采购网》《郑州市政府采购网》《郑州市公共资源交易中心》,对于未中标单位,将不再另行通知,采购人无义务解释未中标原因。

29.2 中标公告发布七个工作日后,采购人将以书面形式发出《中标通知书》,《中标通知书》一经发出即发生法律效力。《中标通知书》将作为签订合同的依据。

八、合同签订及其他

30. 签订合同

30.1 采购人与中标方应当在《中标通知书》发出之日起 15 日内签订政府采购合同。

30.2 采购文件、中标单位的投标文件、澄清文件及中标通知书等,均为签订合同的依据。

30.3 中标单位不遵守采购文件或投标文件的要约、承诺、擅自修改报价或在接到中标通知书规定时间内借故拖延、拒签合同者,采购人不予退还投标承诺函。同时,采购人有权取消该单位的中标资格,与下一中标候选人签订合同或重新组织招标。

31. 履约保证金、质量保证金

31.1 履约保证金、质量保证金根据不同采购人的采购需求而定。

31.2 履约保证金、质量保证金均由采购人收取。

32. 采购人有权对本项目的服务进行验收或考核。对不按采购文件、投标承诺及政府采购合同要求提供服务的投标人,政府采购行政监管部门将依据《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定,给予 1 至 3 年内禁止参加政府采购活动的处罚,对拒不改正的将无限期禁止其参加河南省政府采购活动,同时将处罚结果上网进行公示。

33. 采购方式改变

在符合资格的投标人不足规定数量或投标人提供的服务及其报价等不能满足采购文件要求,以及招标过程中出现其他不正常情况时,经批准,采购代理机构将根据相关法律法规规定,继续按原采购方式继续进行采购或采用竞争性谈判采购的方式进行采购。

34. 质疑与投诉

34.1 投标人如认为采购过程或采购结果的产生过程存在违法行为,使自身的合法权益受到损害的,可以在知道或者应知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;

34.2 投标人对采购代理机构的质疑答复不满意或者采购代理机构未在规定时间内作出答复的,可以在答复期满后十五个工作日内向采购办投诉。

第二节 投标人须知之专用条款

35. 投标文件组成

格式可参考第五部分 投标文件格式，未提供参考格式的由投标人根据相关要求自行编制。

36. 本项目采用综合评分法，资格评审、初步评审、评分细则如下：

根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（中华人民共和国财政部令第 87 号）第四十四条要求：公开招标采购项目结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。确定投标人是否具备投标资格，资格性审查未通过的投标人投标无效，不得进入评审环节。资格性审查通过的投标文件将交给评标委员会进行评审。

评审因素		评审标准
资格 评审 标准	营业执照	具备有效的营业执照
	资格要求	符合“第二部分 投标人须知前附表”第 6 项要求

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，以确定其是否满足采购文件的实质性要求。

序号	审查因素	符合性审查标准	备注
1	投标人名称	与营业执照或其他组织证明文件一致	
2	投标文件签字、盖章	按招标文件的要求，签字盖章	
3	报价唯一	只能有一个有效报价	
4	服务内容	符合第二章“投标人须知前附表”要求	
5	质量要求	符合第二章“投标人须知前附表”要求	
6	服务期限	符合第二章“投标人须知前附表”要求	

7	投标有效期	符合第二章“投标人须知前附表”要求	
8	投标报价	报价未超过招标文件规定的预算金额或最高限价	
9	其他投标无效情形	不属于招标文件规定的其他投标无效情形	
10	标书雷同性分析	未与其他投标人的投标文件制作机器码一致	
11	其他实质性要求	符合法规和招标文件中规定的其他实质性要求的	

技术、商务分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

评分因素	评分标准
分值构成 (总分 100 分)	报价部分：10 分 技术部分：70 分 商务部分：20 分
报价部分 (10 分)	1. 满足招标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 其余各投标人的投标报价得分=评标基准价÷投标报价×10 分。投标报价得分按四舍五入保留两位小数。 2. 落实政府采购政策,对小型、微型企业(须提供《中小企业声明函》 监狱企业及残疾人福利性单位产品(以投标文件提供的符合规定的有关证明材料为准) 价格给予 10%的扣除，以扣除的价格计算评标基准价和投标报价。 (在评标过程中，评标委员会认为投标人的投标报价明显低于其他投标报价，使其投标报价可能低于其个别成本的，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；该投标人不能合理说明或提供证明材料的，投标按无效处理。)
1. 热线服务人员要求 (10分)	对团队人员的专业素质、结构及项目经验等方面进行评价。 符合招标文件第三部分 采购需求 (一) 热线服务人员岗位职责 (二) 热线服务人员标准 全部满足得10分，无法全部满足得0分。

技术部分 (70 分)	2. 服务运营方案 (15 分)	投标人提供包括但不限于从服务需求理解及管理方案、项目管理制度等方面的服务方案介绍。 1. 方案设计合理，考虑思路清晰，内容科学全面，科学合理，可操作性高，针对性强，可完全响应采购人的采购需求，得15分； 2. 方案设计较合理，考虑思路较清晰，内容较全面、较科学合理，可操作性较高，针对性较强，可基本响应采购人的采购需求，得10分； 3. 方案设计基本合理，考虑思路基本清晰，内容基本全面，科学合理性一般，可实施性不强，针对性一般，无法完全响应采购人的采购需求，得 5分； 4. 方案与项目目标有差距，考虑思路不清晰，内容不全面，科学合理性差，可实施性差，针对性差，无法响应采购人的采购需求，得 0 分。
	3. 人员管理运营方案 (10 分)	投标人需针对热线服务管理进行方案设计和详细阐述，包括但不限于人员招聘、考核工作机制、人员工资发放、人员流失控制等内容。 1. 方案有详细阐述，可行性强，可完全响应采购人的采购需求，得10分； 2. 方案阐述较为详细，有可行性，可以响应采购人的采购需求，得7分； 3. 方案阐述内容不详细，可行性弱，不能完全响应采购人的采购需求，得3分； 4. 方案阐述不具体或没有阐述的，得 0 分。
	4. 服务质量保证方案 (10 分)	投标人制定专门的服务质量保障方案，包括但不限于：业务知识库更新维护、数据统计分析等，并说明相关措施的具体实施方式。 1. 方案有详细阐述，服务方案全面完整，方案科学、合理、安全，针对性强的得10分； 2. 方案有基本阐述，服务方案基本完整，方案科学、合理、安全，针对性较弱的得7分； 3. 方案阐述内容不详细，服务方案不完整，针对性弱的得3分；

		4. 方案阐述不具体或没有阐述的，得 0 分。
	5. 培训质量保证方案（10 分）	投标人需要提供快速全面准确的培训服务，确保员工在15日内完成基础业务培训，通过采购人的验收。培训方案包含但不限于热线系统使用及人员综合素养培训等。制定并阐述培训计划、经验介绍以及实施培训所采取的措施。 1. 方案有详细阐述，服务方案全面完整，科学合理，有针对性的，确保15日内完成基础业务培训并通过验收，得10分； 2. 方案基本阐述，服务方案基本完整，较为科学合理，针对性一般，确保20日内完成基础业务培训并通过验收，得5分； 3. 方案阐述不具体或没有阐述的，得 0 分。
	6. 安全管理方案（10 分）	投标人需建立符合热线服务管理需求的安全工作制度,对热线服务人员及管理人员进行防火、防盗、防事故等方面的教育。 投标人需建立符合热线服务运营需求的信息保密制度,定期对热线服务人员及管理人员进行信息保密教育。 投标人需建立符合热线服务运营需求的健康管理制度，确保工作人员身心健康、在岗在位，热线服务不间断。 1. 方案有详细阐述，服务方案全面完整，科学合理，有针对性的，确保15日内完成基础业务培训并通过验收，得10分； 2. 方案基本阐述，服务方案基本完整，较为科学合理，针对性一般，确保20日内完成基础业务培训并通过验收，得5分； 3. 方案阐述不具体或没有阐述的，得 0 分。
	7. 突发情况应急处理方案（5 分）	提供在话务突发情况下人员调配、后勤保障、应急处理等措施或制度。 1. 各类应急措施或制度内容有详细阐述、完整，有针对性，可行性强的得5分； 2. 各类应急措施或制度有内容，针对性弱或可行弱的得2分； 3. 各类应急措施或制度阐述不具体或没有阐述的，得0分。
	1. 业绩（4分）	投标人自2022年1月1日起至本采购公告发布之日止承接过热线服务、客服外包或呼叫中心外包服务项目，每提供一份应用案例得2分，本项最多得4分。（须提供案例合同关键页

商务部分 (20分)		扫描件，包括合同服务内容、服务期限、合同盖章页等，扫描件应清晰可见，并加盖投标人电子章，不提供或扫描件不清晰无法辨识内容的不得分。)
	2. 综合实力 (8分)	1. 提供诚信管理体系认证证书的得1分； 2. 提供信息安全管理体系统认证证书的得1分； 3. 提供质量管理体系认证证书的得1分； 4. 提供环境管理体系认证证书的得1分； 5. 提供职业健康安全管理体系认证证书的得1分； 6. 提供信用等级证书AAA级别的得1分； 7. 提供增值电信业务经营许可证的得2分。 注：本项需提供以上对应的证书扫描件并加盖投标人电子章，不能提供或者或不按要求提供的不予得分。
	3. 优惠及服务 承诺 (8分)	1. 承诺在提供服务期间保持原热线服务人员的工资福利，未经过采购人同意中途不能换人，并保证服务质量得4分，否则不得分。 2. 供应商提出的招标文件要求之外的其他针对本项目实质性优惠条件 (4分) 注：针对本项目特点设置相应的服务，根据设置情况斟酌打分。 (1) 内容详实，方案科学、合理，得4分； (2) 内容完整，方案基本科学、合理，得3分； (3) 内容基本完整，方案在科学、合理方面一般，得1分； (4) 优惠及服务承诺不具体或没有阐述的，得0分。

37. 解释权

专用条款与通用条款有矛盾之处，以专用条款为准。

第三部分 采购需求

一、服务内容

- （一）根据采购人要求，制定全面、实用的服务方案（服务需求理解及管理方案、项目管理制度、考核工作机制方案、培训计划与方案、人员工资发放方案、突发事件应急处理方案、数据统计分析方案）。
- （二）组建话务服务人员队伍，负责 12328 热线日常运营和管理。
- （三）建立常态化的话务服务人员培训及考核机制。
- （四）在运营服务过程中，及时排除 12328 电话中心办公设备出现的故障。
- （五）配合采购人开展热线相关的工作。

二、服务要求

（一）热线服务人员岗位职责：

保障35名的热线服务人员队伍（根据工作实际可适当增加），其中包括：接线人员岗、审办人员岗、回访人员岗、质量检验岗、管理以及支撑人员岗。

岗位名称	人数（名）	岗位职责	年龄
接线人员岗	27	负责热线电话接听工作, 熟练掌握系统的操作技能, 填写电话工单内容，严守职业道德。	50 岁以下
审办人员岗	2	负责工单的审核、流转、统计等工作，按要求向电话管部门报送受理业务汇总情况。	50 岁以下
回访人员岗	2	负责已办结工单的回访，做好回访结果的整理工作。	50 岁以下
质量检验岗	1	负责工单质量检验工作，撰写月度质量分析报告，通报存在问题，提出解决方案；配合开展话务质量培训，制定并推广规范性应答标准。	50 岁以下
管理以及支撑人员岗	3	对热线系统运行数据进行统计分析，定期报送工作报表和总结；负责电话中心日常工作，保障电话中心正常运转。	50 岁以下

合计	35		
----	----	--	--

备注：供应商所设置管理岗位需通过采购人考核并认可。

（二）热线服务人员标准：

- 1. 具有中华人民共和国国籍；
- 2. 大专（或以上）学历；
- 3. 打字速度每分钟不低于 80 字，有一定的速记能力；
- 4. 熟知掌握交通运输行业相关知识，具备为公众提供电话咨询服务的相关能力。
- 5. 有较强团队合作意识，具备吃苦耐劳、无私奉献的精神；
- 6. 管理人员要求具备 3 年以上呼叫中心职场管理经验，支撑人员需具备排除电话中心办公设备故障的能力。

（三）服务范围

- 1. 承担郑州市 12328 热线的业务咨询、投诉受理、工单转办、反馈回访、现场管理等工作，涵盖热线电话、手机 APP 及市长信箱等网络渠道。
- 2. 负责定期向采购人提供通过其所负责渠道反映出的群众关心的热点、难点等舆情分析报告，以及热线运营情况报告，并提出合理化建议。
- 3. 负责定期对工单进行质检，并将质检情况进行分析总结，提出整改措施，定期上报给采购人。
- 4. 定期向采购人上报相关运营统计数据，配合做好数据的汇总、分析、研判、上报等工作，建立突发、热点事件上报机制，根据工作实际情况及时启动应急预案，确保各项工作的平稳运行。
- 5. 负责热线服务人员的现场管理，包括出勤考核、班次安排、内部工作分工等，确保人员管理有序。
- 6. 建立并实施常态化的培训（含心理疏导）和考核机制，包括新员工的技能培训、业务人员的技能提升培训、新业务培训等，定期对话务人员进行技能考核，以保障热线服务水平和质量。
- 7. 建立健全内部管理和保密工作制度，确保不泄露工作范围内的任何敏感信息，尤其是关于 12328 热线受理的投诉、意见、建议、诉求和批评等相关材料及信息。
- 8. 负责 12328 热线业务知识库的及时更新与维护。
- 9. 按月定时发放热线服务人员工资和五险，确保员工加班费、工装费、体检费、培训费、绩效奖、人员福利等足额发放和使用。

10. 负责热线服务人员的招聘、辞退、综合考评管理，并与所招聘员工签订正式《劳动合同》。

11. 对热线服务人员的政治、思想、守法守纪、个人信用及身体健康等方面进行审查，由此产生的任何问题，由供应商负责解决。

12. 在服务协议期内，需保持员工队伍的稳定，确保人员履职能力不受影响。

13. 在服务协议终止后，供应商需确保将相关的数据资料和档案信息完整移交给采购人。

（四）采购人职责与要求

1. 负责郑州市 12328 热线工作的指导、监督和考核（见附件）。

2. 随时向供应商了解 12328 热线需求或群众建议等方面信息。

3. 随时向供应商了解 12328 热线服务人员工资、奖金、福利以及保险费用等待遇情况，并提出意见建议，双方协商解决。

4. 提供符合热线运行条件的办公场地和办公设备等保障。

5. 按约定的付费时间和方式向供应商支付各项费用。

附件：郑州市 12328 热线服务考核细则

序号	大项	小项	考核分值	考核标准	考核形式	考核办法
1	服务指标 (70分)	电话接通率	10	人工接听电话数/呼入总量*100% ≥ 95%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 10 分。	客服系统	每月
2		15 秒接通率	10	15 秒内人工接听电话数/呼入总量*100%≥96%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 10 分。	客服系统、上级主管部门通报	每月
3		IVR 满意度	5	来电群众对受理人的服务态度、服务质量进行评价≥90%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 5 分。	客服系统	每月
4		转办案件工单准确率	10	转办工单不准确数/转办工单总数*100%=100%,低于 1 个百分点扣 1 分。	平台反馈 处室反馈 其他反馈	每月
5		全年 7*24 小时值班	5	全年 7*24 小时值班 100%，未完成不得分。	其他反馈	每月
6		电话接通率月达标天数（月天数的 93%）	10	月度电话接通达标天数≥93%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 10 分。	客服系统	每月
7		市长信箱、人民网、12345 手机 APP、支付宝小程序等各种网络渠道回应率达到 100%	5	回复数/各网络平台接受数*100%=100%，低于 1 个百分点扣 1 分。	平台反馈	每月
8		被热线管理部门督促办理的事项	5	考核周期内不得出现被热线管理部门以任何形式进行督促办理的事项，每出现一次扣 1 分。	平台反馈 其他反馈	每月
9		投诉率	10	因话务人员业务差错、服务态度等原因引起的有效投诉数量<受理总量 0.01%，超出受理总量 0.01%不得分。	其他反馈	每月
10	工作机制	机构健全	1	组织机构健全，明确主要负责人、分管负责人、专职人员等，不健全的每项扣 0.2 分。	实地察看	每月

11	(10分)	内部管理制度建立	2	建立健全相关工作机制，制定诉求办理工作流程，落实各项相关内部管理制度和保密工作制度，签订保密协议。每缺一项扣 0.4 分。	查阅资料	每月
12		知识库更新	2	1. 新政策法规颁布后 1 个工作日内完成知识点 100%准确更新，更新不及时每次扣 0.2 分。 2.按照 12345 便民热线绩效考核方案要求，确保本单位知识库更新完整及时准确不扣分，如未得满分，出现一次此项不得分。	客服系统	每月
13		队伍建设	1	保证员工队伍整体稳定，年流失率不高于 12%，超过指标不得分。人员调整的全过程须及时报备。未及时报备每次扣 0.2 分。	查阅资料	每月
14		排班和工作量	1	根据业务量合理编排人员班次，人员配置应与所完成工作量相匹配，出现相关问题的每次扣 0.2 分。	客服系统或查阅资料	每月
15		系统故障处理	1	网络、电话、12328 热线平台信息系统等若出现故障，须立即报告并清除故障。发现问题的每次扣 0.2 分。	其他反馈	每月
16		工作情况报送	2	1.每周一下午 17: 00 上报电话管理部门上周工作情况，未按时报送或报送内容不符合要求的，每次扣 0.5 分。 2.每月 10 日前上报电话管理部门上月工作情况，未按时报送或报送内容不符合要求的，每次扣 0.5 分。	查阅资料	随机
17	服务工作(20分)	仪容仪表	1	着装统一，干净整洁，不穿短裤、拖鞋上班，如不按规定执行，每次扣 0.2 分。	抽查或晨会	随机
18		工作环境	1	现场工位整齐、桌椅干净整洁、桌面无积尘，办公区内不得抽烟、吃零食，如发现每次扣 0.2 分。	现场查看	随机

19	工作纪律	2	1.上班应准点（提前 5 分钟）签入系统进行接听电话（特殊情况经同意除外），不迟到、不早退； 2.为保证通话质量，不得随意示忙离开坐席（20 分钟以上）； 3.不得使用热线电话拨打私人电话； 4.严禁上班时间串岗、嬉闹、扎堆聊天、浏览网页，在工作场所内接打手机等与工作无关的事。 出现以上类似情况，每次扣 0.2 分。	暗访	随机
20	服务技巧	3	1.遇到疑难问题时，不能第一时间准确把握群众反映的问题并给予快速准确地解答； 2.不会随机应变做到有效的引导，解答内容导致事件恶性循环。 出现以上类似情况，每次扣 0.3 分。	抽查录音	随机
21	服务用语	1	落实客服热线文明用语要求。出现不讲普通话、语气不耐烦等问题，如发现每次扣 0.2 分。	抽查录音	随机
22	服务态度	2	1.对来电人提出的问题不作任何解释，或者无法作出解释，语言含糊不清，吞吞吐吐，出现长时间停顿； 2.对来电人反映的重要问题，不按时办理或推诿不办的。 出现以上类似情况，每次扣 0.2 分。	暗访、抽查录音	随机
23	业务能力	10	1.对来电人诉求理解不准确，未把握关键点； 2.需等待时未用呼叫保持功能，来电人员听到热线讲话内容； 3.不负责任，没有依据随意答复； 4.话务人员与窗口人员口径不一的问题； 5.反复强调过的问题，多次向电话管理部门联络员征询反馈； 6.培训学习之后未及时整理总结，与工作中遇到问题结合的力度不够，未及时掌握； 7.未严格落实首问负责、一次性告知等制度的； 8.未按要求完成电话管理部门交办的相关工作任务的。 出现以上类似情况，每次扣 0.5 分。	暗访、抽查录音、现场提问	随机

24	社会 监督	典型案例	3	上报优秀案例、推广经验做法或被上级热线主管部门通报、月报表扬的。	查阅资料	
			-3	被上级热线主管部门通报、月报批评的。	查阅资料	
25		第三方平台或社会公众满意度监督反馈	-3	拨测或暗访等第三方评价不达标。	第三方拨测或暗访	日常
26		媒体监督	3	获得市级、省级和国家级奖励或被新闻媒体表扬的。	查阅资料	
			-3	因 12328 热线工作失误或服务不规范的，被相关部门问责、督办、媒体曝光或造成负面影响的。	日常检查抽查、群众投诉、举报及第三方反馈	

注：考评分值总分为 100 分，当月考评分未达到 90 分以上，第一次对考核对象提出整改要求，由考核对象按要求进行整改；第二次扣除考核对象当月服务费用的 5%；若单个结算周期内出现第三次月考评分未达到 90 分以上，或单月考评分有低于 85 分的，扣除考核当月服务费用的 10%。

第四部分 合同（样本）

郑州市交通运输局郑州市**12328**热线话务服务外包项目

采购编号：郑财招标采购-2025-129

甲方（采购单位）： 郑州市交通运输局

乙方（服务单位）：

政府采购合同

甲方（采购单位）：郑州市交通运输局

乙方（供货单位）：

项目名称：郑州市交通运输局郑州市12328热线话务服务外包项目

签署地点：河南省郑州市

签署时间： 年 月 日

关于郑州市交通运输局郑州市12328热线话务服务外包项目（以下简称：郑州12328热线）的中标结果和招标文件（郑财公开采购-2025-129），根据《中华人民共和国民法典》有关规定，本着自愿、公平、合法、诚信的原则，在充分协商的基础上，甲乙双方就郑州市交通运输局郑州市12328热线服务外包项目事宜签订本协议。

第一章 服务内容

第一条 乙方在甲方的指导、监督下从事郑州市12328热线的运行服务。

第二条 乙方严格按照甲方对郑州市12328 热线的服务要求提供服务，承担：

1. 郑州市 12328 热线的业务咨询、投诉受理、工单转办、反馈回访、现场管理等工作，涵盖热线电话、手机 APP 及市长信箱等网络渠道。

2. 定期向采购人提供通过其所负责渠道反映出的群众关心的热点、难点等舆情分析报告，以及热线运营情况报告，并提出合理化建议。

3. 定期对工单进行质检，并将质检情况进行分析总结，提出整改措施，定期上报给采购人。

4. 定期向采购人上报相关运营统计数据，配合做好数据的汇总、分析、研判、上报等工作，建立突发、热点事件上报机制，根据工作实际情况及时启动应急预案，确保各项工作的平稳运行。

5. 热线服务人员的现场管理，包括出勤考核、班次安排、内部工作分工等，确保人员管理有序进行。

6. 建立并实施常态化的培训（含心理疏导）和考核机制，包括业务人员的技能提升培训、新业务培训等，定期对话务人员进行技能考核，以保障服务水平和质量。

7. 建立健全内部管理和保密工作制度，确保不泄露工作范围内的任何敏感信息，尤其是关于郑州市 12328 热线受理的投诉、意见、建议、诉求和批评等相关材料及信息。

8. 郑州市 12328 热线业务知识库的及时更新与维护。

9. 按月定时发放热线服务人员工资、福利、社保等，保持原热线服务人员工资福利不降低，确保员工加班费、工装费、体检费、培训费、绩效奖、人员福利等足额发放和使用。

10. 热线服务人员的招聘、辞退、综合考评管理，并与所招聘员工签订正式《劳动合同》。

11. 对热线服务人员的政治、思想、守法守纪、个人信用及身体健康等方面进行审查。

12. 在服务协议期内保持员工队伍的稳定，确保人员履职能力不受影响。

13. 在服务协议终止后，供应商需确保将相关的数据资料和档案信息完整移交给采购人。

第三条 乙方应严格落实甲方对郑州市12328热线平台的服务要求，确保各项服务指标达到符合郑州市12328热线外包考核指标要求（考核指标见附表及释解，具体考核指标的目标值以最新发布的上级热线管理部门考核要求为准）。

第二章 双方权利与义务

甲方的权利和义务

第四条 负责郑州市 12328 热线工作的指导、监督和考核工作。

第五条 随时向供应商了解郑州市 12328 热线需求或群众建议等方面信息。

第六条 随时向供应商了解郑州市 12328 热线服务人员工资、奖金、福利以及保险费用等待遇情况，并提出意见建议。

第七条 提供符合热线运行条件的办公场地和办公软硬件设备等保障。

第八条 按约定的付费时间和方式向供应商支付各项费用。

乙方的权利和义务

第九条 提供运行服务时间为全年每周 7×24 小时不间断式服务。

第十条 负责郑州市12328热线平台的来电和网络受理、业务咨询、反馈回访、工单转办、现场管理、知识库更新及维护、值班电话接听，以及培训质检等工作。

第十一条 依法与热线服务人员签订正式《劳动合同》并依法缴纳社会保险费用，同时报甲方备案；乙方不得使用未签订劳动合同的人员来执行此项协议下的委托事务，由此引起的劳务纠纷及损失赔偿，由乙方负责解决。

第十二条 在协议期内须保证员工队伍整体稳定，热线服务人员具备相应履职能力和工作业务水平。

第十三条 不得随意辞退原热线服务人员，若辞退，须征得采购人同意。如有人员辞职，乙方须尽快将人员配备到位。在此期间的空岗问题，由乙方通过调岗解决。

第十四条 负责热线服务人员政治、思想、遵纪守法、个人信用及身体健康等方面的审查把关，由此出现的相关问题甲方不承担责任，由乙方负责解决。因乙方或乙方人员因管理不善、失职、消极怠工等原因对甲方造成不良影响及所引起的经济损失或赔偿，由乙方全部承担。

第十五条 应当建立完善相关内部管理和保密工作制度。乙方应与热线招聘人员签订保密协议，保证不得将工作范围内，包括热线受理的所有投诉、意见、建议、诉求和批评等相关材料及信息，以任何形式向外界透露。造成泄密和责任事故的，甲方视其情形追究乙方及直接责任人的相关责任，直至法律责任。

第十六条 负责定期向甲方上报相关运行统计数据，根据工作需要，随时按甲方要求配合做好相关数据、信息的汇总、分析和研判，建立突发事件、热点问题上报机制，及时改进相关工作。

第十七条 按月定时发放热线服务人员工资、福利、社保等，确保员工加班费、绩效奖、人员福利等足额发放和使用。

第十八条 确保郑州市12328热线服务人员体检、培训、工装等项目的落实。

第十九条 在全面完成本合同规定范围的工作任务，达到甲方要求的服务质量的前提下，依据本合同的约定获得外包服务费用。

第二十条 双方协议终止后，乙方需确保将相应的数据资料和档案信息移交给甲方。

第二十一条 在合同履行期间，乙方是热线运行场地的实际管理人，在该场地发生的一切安全事故，由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

第三章 外包服务期限及资费

第二十二条 本合同价款（含税）为_____元（人民币大写_____），服务期限为 2025 年____月____日至 2026 年____月____日。本合同自甲乙双方签字盖章后生效。合同到期后，如遇政策或其它不可抗力因素未及时签署新的服务协议，甲乙双方须继续按照本协议内容执行，直至甲方与新的供应商签署新的协议，期间产生的费用由新的供应商支付。

第四章 账务结算

第二十三条 甲方采用预付费的方式，以半年为付费周期付款。2025年度，在合同签订的第一个月内，甲方支付本年度70%的服务费用，以保障乙方正常的工作运营。在本年度结束前，乙方将周期内人员数量的实际统计结果及结算数据资料汇总成结算申请并提交甲方，甲方按程序予以批复结算。双方核定无误后，结清本年度结算需扣减的费用。

第二十四条 2026年度付款金额比例参照2025年度，实际拨付金额以市财政预算批复情况为准。

第二十五条 乙方账户信息

开户名称：

开户银行：

账 号：

第五章 不可抗力

第二十六条 不可抗力是指不可控制、不可预见、不可克服的事件，包括但不限于：1. 自然灾害，如地震、洪水、疫情、雷击、火灾等；

2. 战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱等。

第二十七条 协议生效后，由上述及其他不可抗力因素造成的服务中断，甲乙双方均不承担违约责任，受不可抗力影响的一方必须随时通知对方，以书面为准，可事后补报，按合同约定程序双方确认责任或免责。否则对方可不予承认其遭受不可抗力影响，并有权要求受不可抗力影响一方承担违约责任。因突发因素造成的指标不达标状况时，双方共同启动应急方案及措施，甲方或委托第三方机构展开调查工作。

第六章 违约责任

第二十八条 由于甲方原因（如网络、电话、12328 热线平台信息系统故障等）造成服务中断而带来的损失，由甲方负责。

第二十九条 由于乙方原因造成的服务中断又不能按双方约定时间恢复的，损失由乙方负责，同时乙方应减收甲方实际发生服务中断期间应付的费用（即实际服务中断天数*月费用/30 天，尾数不满一天按一天计算）。

第三十条 乙方如有违反本协议第二条服务内容约定的行为，经核实无误，甲方将对乙方追究相应的违约经济责任，按照情节严重程度，扣除当月服务费用的 5%—50%作为违约金，如多次违反，甲方有权单方面终止协议，并追究乙方相应违约责任。

第三十一条 协议双方中任何一方对对方的第三方的纠纷不存在任何责任，但任何一方与该损失和纠纷存在因果关系的除外。

第三十二条 协议双方中任何一方未经对方同意而变更或解除协议，应向对方支付相当于协议标的额30%的违约金。上述第二十九、第三十条所述条款列明的情况除外。

第三十三条 守约方按上述违约条款要求违约方支付违约金时，应书面通知违约方并说明违约金额，违约方应在收到通知后十天内将违约金支付给对方。

第三十四条 在上述违约期的计算中，应扣除不可抗力因素所造成的延迟。

第三十五条 除上述条款外，其他由乙方原因造成甲方相关损失的，双方协商解决。如多次协商不成，甲方有权单方面终止协议，并追究乙方相应违约责任。

第八章 协议的变更与解除

第三十六条 协议履行过程中任何一方有正当理由要求变更或终止本协议，必须以书面形式提前三个月向对方提出，经双方同意后应签署变更或终止协议。由于终止协议带来的任何纠纷由双方协商解决。

第三十七条 协议主体如遇国家的法律、法规、政策规定发生重大变化和不可抗拒因素发生，使本协议无法履行时，双方均不承担违约责任，共同协商变更或解除协议。

第三十八条 国家法律、法规调整时，依法变更本协议相关内容。

第九章 其它事项

第三十九条 甲乙双方保证不以任何形式向第三方提供或披露与对方业务有关的资料及信息，由泄密而引起的损失由泄密方承担全部责任。法律另有规定的情形除外。

第四十条 对于因本协议履行而发生的争议，双方友好协商解决。协商不成的，双方约定向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第四十一条 本协议正本一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等的法律效力。

第四十二条 本协议各项未尽事宜，由甲乙双方协商解决。

甲方： 郑州市交通运输局

乙方：

甲方（授权）代表签字：

乙方（授权）代表签字：

甲方（公章）：

乙方（公章）：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

附表：郑州市 12328 热线服务考核细则

序号	大项	小项	考核分值	考核标准	考核形式	考核办法
1	服务指标 (70分)	电话接通率	10	人工接听电话数/呼入总量*100% ≥ 95%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 10 分。	客服系统	每月
2		15 秒接通率	10	15 秒内人工接听电话数/呼入总量*100%≥96%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 10 分。	客服系统、上级主管部门通报	每月
3		IVR 满意度	5	来电群众对受理人的服务态度、服务质量进行评价≥90%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 5 分。	客服系统	每月
4		转办案件工单准确率	10	转办工单不准确数/转办工单总数*100%=100%,低于 1 个百分点扣 1 分。	平台反馈 处室反馈 其他反馈	每月
5		全年 7*24 小时值班	5	全年 7*24 小时值班 100%，未完成不得分。	其他反馈	每月
6		电话接通率月达标天数（月天数的 93%）	10	月度电话接通达标天数≥93%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分；理论满分 10 分。	客服系统	每月
7		市长信箱、人民网、12345 手机 APP、支付宝小程序等各种网络渠道回应率达到 100%	5	回复数/各网络平台接受数*100%=100%，低于 1 个百分点扣 1 分。	平台反馈	每月
8		被热线管理部门督促办理的事项	5	考核周期内不得出现被热线管理部门以任何形式进行督促办理的事项，每出现一次扣 1 分。	平台反馈 其他反馈	每月
9		投诉率	10	因话务人员业务差错、服务态度等原因引起的有效投诉数量（受理总量 0.01%，超出受理总量 0.01%不得分。	其他反馈	每月
10	工作机制	机构健全	1	组织机构健全，明确主要负责人、分管负责人、专职人员等，不健全的每项扣 0.2 分。	实地察看	每月
11	（10分）	内部管理制度建立	2	建立健全相关工作机制，制定诉求办理工作流程，落实各项相关内部管理制度和保密工作制度，签订保密协议。	查阅资料	每月

	分)			每缺一项扣 0.2 分。		
12		知识库更新	2	1.新政策法规颁布后 1 个工作日内完成知识点 100%准确更新，更新不及时每次扣 0.2 分。 2.按照 12345 便民热线绩效考核方案要求，确保本单位知识库更新完整及时准确不扣分，如未得满分，出现一次此项不得分。	客服系统	每月
13		队伍建设	1	保证员工队伍整体稳定，年流失率不高于 12%，超过指标不得分。人员调整的全过程须及时报备。未及时报备每次扣 0.2 分。	查阅资料	每月
14		排班和工作量	1	根据业务量合理编排人员班次，人员配置应与所完成工作量相匹配，出现相关问题的每次扣 0.2 分。	客服系统或查阅资料	每月
15		系统故障处理	1	网络、电话、12328 热线平台信息系统等若出现故障，须立即报告并清除故障。发现问题的每次扣 0.2 分。	其他反馈	每月
16		工作情况报送	2	1.每周一下午 17: 00 上报电话管理部门上周工作情况，未按时报送或报送内容不符合要求的，每次扣 0.5 分。 2.每月 10 日前上报电话管理部门上月工作情况，未按时报送或报送内容不符合要求的，每次扣 0.5 分。	查阅资料	随机
17		仪容仪表	1	着装统一，干净整洁，不穿短裤、拖鞋上班，如不按规定执行，每次扣 0.2 分。	抽查或晨会	随机
18		工作环境	1	现场工位整齐、桌椅干净整洁、桌面无积尘，办公区内不得抽烟、吃零食，如发现每次扣 0.2 分。	现场查看	随机
19	服务工作（20 分）	工作纪律	2	1.上班应准点（提前 5 分钟）签入系统进行接听电话（特殊情况经同意除外），不迟到、不早退； 2.为保证通话质量，不得随意示忙离开坐席（20 分钟以上）； 3.不得使用热线电话拨打私人电话； 4.严禁上班时间串岗、嬉闹、扎堆聊天、浏览网页，在工作场所内接打手机等与工作无关的事。 出现以上类似情况，每次扣 0.2 分。	暗访	随机
20		服务技巧	3	1.遇到疑难问题时，不能第一时间准确	抽查录音	随机

				把握群众反映的问题并给予快速准确地解答; 2.不会随机应变做到有效的引导,解答内容导致事件恶性循环。 出现类似情况,每次扣 0.3 分。		
21		服务用语	1	落实客服热线文明用语要求。出现不讲普通话、语气不耐烦等问题,每次扣 0.2 分。	抽查录音	随机
22		服务态度	2	1.对来电人提出的问题不作任何解释,或者无法作出解释,语言含糊不清,吞吞吐吐,出现长时间停顿; 2.对来电人反映的重要问题,不按时办理或推诿不办的。 出现类似情况,每次扣 0.2 分。	暗访、抽查录音	随机
23		业务能力	10	1.对来电人诉求理解不准确,未把握关键点; 2.需等待时未用呼叫保持功能,来电人员听到热线讲话内容; 3.不负责任,没有依据随意答复; 4.话务人员与窗口人员口径不一的问题; 5.反复强调过的问题,多次向电话管理部门联络员征询反馈; 6.培训学习之后未及时整理总结,与工作中遇到问题结合的力度不够,未及时掌握; 7.未严格落实首问负责、一次性告知等制度的; 8.未按要求完成电话管理部门交办的相关工作任务的。 出现类似情况,每次扣 0.5 分。	暗访、抽查录音、现场提问	随机
24	社会监督	典型案例	3	上报优秀案例、推广经验做法或被上级热线主管部门通报、月报表扬的。	查阅资料	
-3			被上级热线主管部门通报、月报批评的。	查阅资料		
25		第三方平台或社会公众满意度监督反馈	-3	拨测或暗访等第三方评价不达标。	第三方拨测或暗访	日常
26		媒体监督	3	获得市级、省级和国家级奖励或被新闻媒体表扬的。	查阅资料	
	-3		因 12328 热线工作失误或服务不规范的,被相关部门问责、督办、媒体曝光或造成负面影响的。	日常检查抽查、群众投		

					诉、 举报及第 三方反馈	
--	--	--	--	--	--------------------	--

注：考评分值总分为 100 分，当月考评分未达到 90 分以上，第一次对考核对象提出整改要求，由考核对象按要求进行整改；第二次扣除考核对象当月服务费用的 5%；若单个结算周期内出现第三次月考评分未达到 90 分以上，或单月考评分有低于 85 分的，扣除考核当月服务费用的 10%。

投标文件格式

说明：

本章中要求的盖单位公章的地方即盖企业电子签章，法定代表人或授权代理人签字或签章可以为签字后的扫描件，也可以以 CA 锁直接签字盖章。

第五部分 投标文件格式

(项目名称)

投 标 文 件

投标单位：_____（盖企业电子章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或签章）

日 期：_____年_____月_____日

一、投标响应函

（采购人名称）：

_____（投标人全称）授权_____（全权代表姓名）
（职务、职称）为全权代表，参加贵方组织_____项目（采购编号：）采购的有关活动，并对此项目进行投标。全部投标文件以及其他要求投标人提交的全部文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的投标人应当具备的条件：

- 1.1 注册于中华人民共和国境内，具有独立承担民事责任的能力；
- 1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 1.5 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；
- 1.6 遵守国家法律、法规和郑州市财政局及采购代理机构有关招标的规定。
- 1.7 法律、行政法规规定的其他条件。

2. 本投标有效期自投标文件合格递交之日起 60 日。

3. 如我方中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，我方将按“采购文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

4. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标承诺函将不被退还。

5. 我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。

6. 我方同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料。

7. 我方在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通，完全理解并接受采购文件的各项规定和要求，对采购文件的合理性、合法性不再有异议。并保证遵守采购文件中的有关规定。

8. 我方已详细审查全部“采购文件”，包括更正通知（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已经了解我方对于采购文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

9. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

法定代表人或授权代表（签字或签章）：

投标人（盖企业电子章）：（单位名称）

日 期： 年 月 日

二、投标诚信承诺书

致： 郑州市交通运输局

在本次 项目（采购编号： ）投标活动，我公司郑重声明如下：

1. 如我公司近三年内在中华人民共和国境内有违法违纪或有不良行为记录或被列入黑名单等事件发生，将接受我单位的投标按无效投标处理，同时接受采购代理机构不予以退还我单位的投标承诺函的处罚。

2. 在本次投标活动中提供的所有证明文件，均是真实的，一旦发现有虚假材料，我公司承诺，1～3 年之内不再参与河南省内组织的一切采购活动。

法定代表人或授权代表（签字或签章）：

投标人(盖企业电子章)： （单位名称）

日 期： 年 月 日

三、法人代表授权书

本授权书声明：注册于（注册地址）_____的（投标人全称）
在下面个人电子签章的（法人代表）_____代表本公司授权在下
面签字的（委托代理人）_____为本公司的合法代理人，就采购编号为（采
购编号：）_____号的 _____项目的投标及合同执行，以本公司
名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年_____月_____日个人电子签章生效，特此声明。

法人代表个人签字或签章：_____

委托代理人签字或签章：_____

单位名称（盖企业电子章）：_____

地 址：_____

四、投标报价表格

4.1 开 标 一 览 表

项目名称：

采购编号：

本项目投标总报价	大写： 小写：
投标有效期	
服务期限	
备注	我单位完全响应招标文件的所有要求

投标单位全称：

单位：元

备注：

1. 大写总价与小写总价不一致，以大写总价为准。
2. 本项目投标报价超过预算价的（即投标报价>预算价），其投标视为无效。
3. 郑州市交易中心平台系统中的开标一览表，供货日期和质量保证期可以写 2 年或者不填，评标时以此表为准。

投标人（盖企业电子章）：

法人代表或委托代理人（签字或签章）：

五、商务及技术部分文件

5.1 商务条款偏差表

序号	项目名称	采购文件条款	投标文件响应 内容	偏差情况	描述	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
.....						

投标人（电子签章）：_____

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：_年_月_日

5.2 技术条款偏差表

序号	项目名称	采购文件条款	投标文件响应 内容	偏差情况	描述	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
.....						

投标人（电子签章）：_____

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

六、服务方案

格式自拟

七、拟派本项目项目负责人及主要人员情况表

项目名称：

采购编号：

序号	姓名	性别	年龄	学历	主要资历	拟担任职务

注：请附上有关个人资格、学历及获奖证明、社保等证明文件（复印件）。

投标单位名称（盖企业电子章）：

法定代表人或授权代表（签字或签章）：

日 期： 年 月 日

八、投标人服务承诺（格式自拟）

九、反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在 _____ 项目 招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

投标单位名称（盖企业电子章）：

法人代表或委托代理人（签字或签章）：

日 期： 年 月 日

十、投标单位基本情况（格式自拟）

十一、投标承诺函

致（采购人及采购代理机构）：

我公司作为本次采购项目的投标人，根据采购文件要求，现郑重承诺如下：

一、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

二、完全接受和满足采购文件中规定的实质性要求，如对采购文件有异议，已经在投标截止时间届满前依法进行维权救济，不存在对采购文件有异议的同时又参加投标以求侥幸中标或者为实现其他非法目的的行为。

三、参加本次招标采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他投标人参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

四、参加本次招标采购活动，不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的行为。

五、参加本次招标采购活动，不存在和其他投标人在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

六、采购文件中提供的能够给予我公司带来优惠、好处的任何材料资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

七、如本项目评标过程中需要提供样品，则我公司提供的样品即为中标后将要提供的中标产品，我公司对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合采购文件要求导致未能中标的，我公司愿意承担相应不利后果。（如需提供样品）

八、存在以下行为之一的愿意接受相关部门的处理：

- （一）投标有效期内撤销投标文件的；
- （二）在采购人确定中标人以前放弃中标候选资格的；
- （三）由于中标人的原因未能按照采购文件的规定与采购人签订合同；
- （四）由于中标人的原因未能按照采购文件的规定交纳履约保证金；
- （五）在投标文件中提供虚假材料谋取中标；
- （六）与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- （七）投标有效期内，投标人在政府采购活动中有违法、违规、违纪行为。

由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

投标人名称：

（盖章）

法定代表人或授权代表：

（签字或盖章）

日期：

注：河南省财政厅发布关于优化政府采购营商环境有关问题的通知规定，自 2019 年 8 月 1 日起，在河南省全省政府采购货物和服务招投标活动中，不再向投标人收取投标保证金。非招标采购方式采购货物、工程和服务的，也不再向投标人收取投标保证金。采购人、采购代理机构可以要求投标人以投标承诺函的形式替代投标保证金。要求提供投标承诺函的，在编制招标采购文件时要明确投标人应承诺事项及违背承诺的责任追究措施。

招标代理服务费承诺函

致（采购代理机构）：

我们在贵公司组织的（项目名称： 采购编号： ）招标中若获中标，我们保证在中标公告发布后 5 个工作日内，按采购文件的规定，以支票、银行转账、汇票或现金，向贵公司一次性支付招标代理服务费用。否则，由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

特此承诺。

投标人名称： _____（盖企业电子章）

法定代表人或授权代表： _____（签字或签章）

日期： _____

十二、投标人须提供的其他资料

1. 注册于中华人民共和国境内，具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度提供经审计的 2023 年度或 2024 年度财务审计报告复印件（成立时间不足一年的单位按实际提供或说明即可）；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（自行承诺，格式自拟）；
4. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，提供近六个月内任意一个月依法缴纳税收和社会保险的证明材料；
5. 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（自行承诺，格式自拟）；
6. 根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）要求，被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为记录名单”栏目中有失信等负面信息的潜在投标人，将拒绝其参加本项目；注：由于“信用中国”网站更新，失信被执行人查询窗口转跳至“中国执行信息公开网”，故本项目投标人企业查询需提供“中国执行信息公开网”网站失信被执行人查询截图。（注：投标单位需自行查询附到响应文件内，采购人、代理机构在开标后对所有投标人信用记录进行查询，并将查询结果网页存档，投标人不良信用记录以代理机构开标后查询结果为准。）
7. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动【提供加盖公章的“国家企业信用信息公示系统”中公示的公司信息、股东（或投资人）信息】。

十三、中小企业声明函

（属于中小微企业的填写，不属于的无需附此项内容）

中小企业声明函（工程、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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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）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）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，也不存在与大型企业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。

投标人名称（电子签章）：

日 期：

备注：

- 1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新企业可不填报。
- 2、中标人如为小型和微型企业的，随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》。投标人提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。
- 3、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〔2022〕19 号）、《郑州市优化政府采购领域营商环境 100 条》规定，对符合本办法规定的小微企业报价的扣除，用扣除后的价格参与评审。

残疾人福利企业

（提醒：如果投标人不是残疾人福利性单位，则不需要提供《残疾人福利性单位声明函》。否则，因此导致虚假投标的后果由投标人自行承担。）

残疾人福利企业声明函

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（电子签章）：

日 期：

《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：

1. 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

(5) 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

2. 中标人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

3、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

监狱企业证明文件

（提醒：如果投标人不是监狱企业，则不需要提供《监狱企业证明文件》。否则，因此导致虚假投标的后果由投标人自行承担。）

监狱企业参加政府采购活动时，应当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，视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

投标人（电子签章）：

日 期：

备注：

- 1、监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

附件 7:

统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业（制造业）	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$

	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业*	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
				0		
	资产总额 (Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员 (X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业	从业人员 (X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；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，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。

（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。

（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。

（3）资产总额，采用资产总计代替。