

郑州住房公积金管理中心郑州住房公
积金 12329 热线服务外包项目

招 标 文 件

采购编号：郑财招标采购-2025-308

采 购 人：郑州住房公积金管理中心

采购代理机构：河南省机电设备国际招标有限公司

日 期: 2025 年 9 月

目 录

第一章	投标邀请	1
第二章	招标项目资料表	5
第三章	投标人须知	11
第四章	评标办法（综合评分法）	23
第五章	合同	35
第六章	招标项目需求及技术要求	47
第七章	投标文件资格审查文件册通用格式	57
第八章	投标文件通用格式	63

第一章 投标邀请

郑州住房公积金管理中心郑州住房公积金 12329 热线服务外包项目 公开招标公告

项目概况

郑州住房公积金管理中心郑州住房公积金 12329 热线服务外包项目招标项目的潜在投标人应在郑州市公共资源交易中心网（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）获取招标文件，并于 2025 年 10 月 11 日 10 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：郑财招标采购-2025-308
- 2、项目名称：郑州住房公积金管理中心郑州住房公积金 12329 热线服务外包项目
- 3、采购方式：公开招标
- 4、预算金额：2614000.00 元
最高限价：2614000.00 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 -2025-308	郑州住房公积金管理中心郑州住房 公积金 12329 热线服务外包项目	2614000.00	2614000.00

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 采购内容：

1. 热线服务：通过 12329 客服热线向缴存单位及职工提供住房公积金归集、提取、贷款等相关政策服务，包括但不限于住房公积金业务的咨询、辅导办理、信息查询、投诉举报、求助、建议等。

2. 网络渠道服务：处理 12345APP、支付宝和微信小程序、市长信箱、人民网、官方网站留言、省级 12345 热线平台交办等现有各官方网络渠道的业务咨询、投诉举报、留言回访、求助

处理、建议接收等，以及合同期内新增的其他网络渠道的同类政务服务。

3. 知识库维护：负责郑州市 12345 政务服务便民热线平台公积金业务知识库的实时更新与维护。

4. 诉求与运营分析：定期提交缴存职工及市民关心的热点难点诉求分析报告、热线运行情况报告及优化建议。

5. 人员考核管理：员工上岗前必须经过严格考核，确保员工具备相应的业务能力和职责素养，考核内容、形式、过程及结果要及时反馈给公积金中心。

6. 质检与整改：定期开展质检工作，分析总结质检情况，对存在问题提出整改措施并上报给公积金中心。

7. 其他任务：完成公积金中心交办的与 12329 客服热线相关的其他各项工作任务。

5.2 服务要求：

5.2.1 服务期限：1 年（自合同签订之日起）。

5.2.2 服务地点：新密市大鸿路 176 号（大鸿路与西大街交叉口南 50 米路西）。

5.2.3 质量要求：确保热线运营指标符合公积金中心考核要求。

6、合同履行期限：同服务期限

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：

无

3、本项目的特定资格要求

3.1 根据《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）和《河南省财政厅关于转发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的通知》（豫财购〔2016〕15 号）的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的企业，拒绝参与本项目招标投标（政府采购）活动。（查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询：重大税收违法失信主体、“中国执行信息公开”网站（<http://zxgk.court.gov.cn/>）查询：失信被执行人、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询：政府采购严重违法失信行为记录名单）；注：采购代理机构在开标结束后至符合性审查前将对所有参与本项目投标人的信用情况（失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单）进行查询、打印留存。若在开标结束后至符

合性审查前查询到投标人有相关负面信息的，则该投标人的投标视为无效。

三、获取招标文件

1. 时间：2025 年 9 月 17 日 至 2025 年 9 月 23 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：郑州市公共资源交易中心网（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）

3. 方式：各潜在投标人凭企业 CA 锁下载招标文件。尚未办理企业 CA 锁的，请登录“郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）”进入“办事指南—政府采购”栏目，下载相关资料并与 CA 公司联系，了解 CA 办理事宜。CA 锁办理咨询电话：0371-96596；技术服务电话：0371-67188807/4009980000

4. 售价：0 元

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2025 年 10 月 11 日 10 时 00 分（北京时间）

2. 地点：郑州市公共资源交易中心网（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）

五、开标时间及地点

1. 时间：2025 年 10 月 11 日 10 时 00 分（北京时间）

2. 地点：郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening/bidhall/default/login.html>）

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《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》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目支持郑州市政府采购合同融资政策。

2. 本项目执行节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展、促进残疾人就业、促进监狱企业发展等政府采购政策。

3. 代理费用收费标准：参照《河南省招标代理服务收费指导意见》豫招协[2023]002 号文件中规定的招标代理服务收费标准的 90%向中标供应商收取采购代理服务费。

4. 根据“郑州市公共资源交易中心关于不见面开标大厅系统升级的通知”投标人无需到交易中心现场参加开标会议，本项目招标文件中所要求证件、证明等，投标文件中应附相应资料清晰的扫描件，由于模糊不清导致评委无法辨别的，后果由投标人自行承担。

5. 开标前请登录“郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅”进行远程开标准备工作。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（供应商）V1.0》。

6. 加密电子投标文件为“郑州市公共资源交易中心(<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)”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。

7. 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。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人信息

名称：郑州住房公积金管理中心

地址：郑州市百花路 46 号住房公积金大厦

联系人：郝春玉

联系方式：0371-67176991

2. 采购代理机构信息（如有）

名称：河南省机电设备国际招标有限公司

地址：郑州市金水区商都路 27 号财信大厦 14-15 层

联系人：郭峰

联系方式：0371-86120878

3. 项目联系方式

项目联系人：郭峰

联系方式：0371-86120878

第二章 招标项目资料表

本表关于采购的具体资料是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。此“招标项目资料表”标注“※”为投标人必须满足的条件，如不满足，可导致投标无效。

条款号	内 容
说 明	
2.1	名称：郑州住房公积金管理中心 地址：郑州市百花路 46 号住房公积金大厦 联系人：郝春玉 联系方式：0371-67176991
2.2	采购代理机构：河南省机电设备国际招标有限公司 地址：郑州市金水区商都路 27 号财信大厦 14-15 层 联系人：郭峰 联系方式：0371-86120878
2.3	项目名称：郑州住房公积金管理中心郑州住房公积金 12329 热线服务外包项目 采购编号：郑财招标采购-2025-308
2.4	采购预算（最高限价）：2614000.00 元
2.5	服务期限：1 年（自合同签订之日起）
2.6	服务地点：新密市大鸿路 176 号（大鸿路与西大街交叉口南 50 米路西）
2.7	质量保证期：/
2.8	质量要求：确保热线运营指标符合公积金中心考核要求

2.9	※1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条及《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条条件，并提供下列材料（投标人参加投标时，1.1-1.6 项内容按照规定提供相关声明函，声明函详见投标文件格式）： 1.1 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 法律、行政法规规定的其他条件。 ※2. 根据《中华人民共和国政府采购法》第 22 条第二款和项目特点规定的其他资质条件： 2.1 根据《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）和《河南省财政厅关于转发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的通知》（豫财购（2016）15 号）的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的企业，拒绝参与本项目招标投标（政府采购）活动。 2.1.1 查询渠道：失信被执行人通过“中国执行信息公开”网站（http://zxgk.court.gov.cn/）查询；重大税收违法失信主体通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询；政府采购严重违法失信行为记录名单通过“中国政府采购”网（www.ccgp.gov.cn）查询。 2.1.2 查询截止时间：开标结束后至符合性审查前 2.1.3 查询方式：采购代理机构将在开标结束后至符合性审查前查询投标人的信用记录，并将查询记录和证据与其他采购文件一并保存。 2.2 本次招标不接受联合体投标。
5.1	现场考察：☒不组织 ☐组织，考察时间： 集中考察地点：
5.2	答疑会：☒不召开 ☐召开，召开时间： 召开地点：
6.1	分包：☒不允许 ☐允许，分包内容要求： 分包金额要求：

	对分包人的资质要求:
7.2	招标文件的澄清: 递交投标文件的截止之日 15 日前, 通过郑州市公共资源交易中心等官方网站发放 (提醒: 各供应商应在下载招标文件后及时关注郑州市公共资源交易中心交易系统是否刊登本项目招标文件补充文件等资料, 并自行下载, 如由于供应商未看到并及时下载文件资料而带来的风险, 采购人不承担任何责任)
8.2	采购人修改招标文件时间: 修改的内容可能影响投标文件编制的, 递交投标文件的截止之日 15 日前, 通过郑州市公共资源交易中心等官方网站发放 (提醒: 各投标人应在下载招标文件后及时关注郑州市公共资源交易中心交易系统是否刊登本项目招标文件补充文件等资料, 并自行下载, 如由于投标人未看到并及时下载文件资料而带来的风险, 采购人不承担任何责任)
9.1	提供样品: ☐ 是 ☒ 否
10.1	投标语言: 中文, 投标人提供的外文资料应附有相应中文译本
投 标 报 价 和 货 币	
14.1	投标总报价应是完成本项目所涉及的全部工作内容。
15.1	投标货币: 人民币
投标文件的编制和递交	
16/17	1. 资格证明文件须提供: 1.1 依据“招标项目资料表”中要求提交相应的资格证明文件或相关声明函, 符合招标文件第七章“投标文件资格审查文件册通用格式”中内容及“招标项目资料表”中的资格标准要求。 1.2 国家规定的其他应该提供的资质文件。
16/17	2. 为便于审查投标文件, 投标文件可按招标文件第七章、第八章“通用格式”目录顺序编制
18.1	投标保证金金额 (人民币): 0 元
18.3	保证金交纳: 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】文件的要求, 本项目不收取投标保证金。
19.1	※投标有效期: 提交投标文件的截止之日起 90 日历天

22.1	投标截止时间：2025 年 10 月 11 日 10: 00（北京时间） 投标文件递交方式：加密电子投标文件须在投标截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心网站（http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/）”电子交易平台加密上传。投标截止时间后，投标人在系统规定时间内远程解密； 注：本项目采用远程不见面开标方式，不见面开标大厅的网址（http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening）。供应商远程解密，无需到达开标现场，所有供应商登录“郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅”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。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（供应商）》
25.1	资格审查小组组成：由采购人代表或（和）采购代理机构专职人员共 1 人（含）以上单数组成
26.1	评标委员会构成：5 人。其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。 评标专家确定方式：有关经济、技术等方面专家在开标前从郑州市政府采购专家库中随机抽取。
26.4	评标委员会推荐中标候选人数量：评标委员会将根据最终得分由高到低顺序，依法推荐 3 名中标候选人。
授 予 合 同	
33.1	履约保证金： ☒不要求 “要求：合同总额的 5%（以支票、汇票、本票、保函等非现金方式提供）
36. 需要补充的其他内容	
36.1 付款方式：详见“第五章合同”	
36.2 特别提醒： 36.2.1 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(http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/tzgg/20200219/7716d6a8-4a44-4583-9ff3-123667607ef5.html)”第（一）条供应商（供应商）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。 36.2.2 采购人和采购代理机构对已发出的招标文件进行的澄清、更正或更改，澄清、更正或更改的内容将作为招标文件组成部分。采购代理机构将通过网站“变更公告”和系统内部“答疑文件”告知供应商，对于各项目中已经成功报名并下载招标文件的项目供应商，系统将通过第三方短信群发方式提醒	

供应商进行查询。各供应商须重新下载最新的招标文件及答疑文件，以此编制投标文件。供应商注册时所留手机联系方式要保持畅通，因联系方式变更而未及时更新系统内联系方式的，将会造成收不到短信。此短信仅系友情提示，并不具有任何约束性和必要性，采购人和采购代理机构不承担供应商未收到短信而引起的一切后果和法律责任。 36.2.3 因郑州市公共资源交易中心平台在开标前具有保密性，供应商在投标文件递交截止时间前须自行查看项目进展、变更 通知、澄清及回复，因供应商未及时查看而造成的后果自负。
36.3 解释权：构成本招标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；除招标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）、供应商须知、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。
36.4 代理费用收费标准：参照《河南省招标代理服务收费指导意见》豫招协[2023]002 号文件中规定的招标代理服务收费标准的 90%向中标供应商收取采购代理服务费。 （1）收取方式：对公转账。 （2）收取时间：领取《中标通知书》时支付。 （3）成交服务费汇款开户行及账号： （4）缴纳方式： 从公司基本户对公转账 名 称：河南省机电设备国际招标有限公司 开 户 行：中国建设银行股份有限公司郑州直属支行 帐 号：41001526010059688888
36.5 投标人认为采购文件、采购过程和中标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，按照政府采购质疑和投诉办法（中华人民共和国财政部令 94 号）以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑（邮寄件、传真件不予受理），逾期不再接收。接收质疑函联系部门：河南省机电设备国际招标有限公司，联系电话：0371-86120878，通讯地址：郑州市金水区商都路 27 号财信大厦 14 层 1412 室。在法定质疑期内投标人针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。
※36.6 投标人须独立制作、修改和上传投标文件，“投标文件制作机器码一致”按无效标处理。

附件：

郑州市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

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供应商融资难、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供应商，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。

第三章 投标人须知

一、说明

1. 适用范围

1.1 本次招标依据采购人的采购计划，仅适用于本招标文件中所述的项目。

2. 定义

2.1 采购人：“招标项目资料表”中所述的、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：受采购人委托组织招标活动，在招标过程中负有相应责任的社会中介组织。

2.3 项目名称及采购编号：见招标项目资料表。

2.4 采购预算：见招标项目资料表。

2.5 服务期限：见招标项目资料表。

2.6 服务地点：见招标项目资料表。

2.7 质量保证期：见招标项目资料表。

2.8 质量要求：见招标项目资料表

2.9 合格投标人：见招标项目资料表

2.10 投标人不得存在下列情形之一：

- (1) 与采购人存在利害关系且可能影响招标公正性；
- (2) 与本招标项目的其他投标人为同一个单位负责人；
- (3) 与本招标项目的其他投标人存在控股、管理关系；
- (4) 为本招标项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；
- (5) 为本招标项目的采购代理机构；
- (6) 投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段牟取中标，或在投标中弄虚作假的；
- (7) 投标文件制作机器码一致；
- (8) 法律法规规定的其他情形。

2.11 中标人：接到并接受中标通知，最终被授予合同的投标人。

2.12 投标文件：指投标人根据招标文件提交的所有文件。

2.13 货物：指除了咨询服务以外的所有的物品、设备、装置和/或包括附件、备品备件、图纸、技术文件、用于运输和安装的包装、培训、维修和其他类似服务的供应。

3. 投标费用

3.1 无论投标过程中的作法和结果如何，投标人应自行承担所有与参加投标有关的全部费用，采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担上述费用。

二、 招标文件

4 招标文件的构成

4.1 招标文件用以阐明本次招标的服务要求、招标投标程序和合同条件。

4.2 招标文件由下述部分组成：

第一章 投标邀请

第二章 招标项目资料表

第三章 投标人须知

第四章 评标办法

第五章 合同文本

第六章 招标项目需求及技术要求

第七章 投标文件资格审查文件通用格式

第八章 投标文件通用格式

4.3 投标人应仔细阅读招标文件中投标人须知、合同条款的所有事项、格式要求和技术规范，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件做出实质性响应，否则，将承担其投标被拒绝或认定为投标无效的风险。

4.4 未按规定签署的投标文件将导致投标无效。

4.5 招标文件包含八个章节，投标人制作投标文件时应充分完整理解招标文件的整体要求。

5 现场考察或答疑会

5.1 现场考察：见招标项目资料表。

5.2 答疑会：见招标项目资料表。

6 分包

6.1 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。

7 招标文件的澄清

7.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时将问题向采购人提出，以便补齐。

7.2 招标文件的澄清将在投标人须知前附表规定的投标截止时间 15 天前发给所有下载招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。如果澄清发出的时间距投标截止时间不足 15 天，相应延长投标截止时间。

8 招标文件的修改

8.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

8.2 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构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，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

8.3 投标人在收到上述通知后，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、澄清）内容。

9 样品

9.1 要求投标人提供样品的，应当在招标文件中明确规定样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的评审方法以及评审标准。需要随样品提交检测报告的，还应当规定检测机构的要求、检测内容等。采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，应当及时退还或者经未中标人同意后自行处理；对于中标人提供的样品，应当按照招标文件的规定进行保管、封存，并作为履约验收的参考。

三、 投标文件的编写

10 投标语言

10.1 投标文件以及投标人所有与采购人及采购代理机构就投标来往的函电均使用中文。投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本，并以中文译本为准。除国外第三方出具的证明文件、专用术语外，与招标有关的投标文件语言文字均应使用中文。必须使用他国语言文字时，证明文件、专用术语应附有中文注释和翻译文件。投标文件中因使用他国语言文字发生歧义时，以中文为准。

11 投标文件计量单位

11.1 除在招标文件的技术文件中另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量标准单位。

12 投标文件的组成

12.1 投标文件包括下列部分：

12.1.1 投标文件资格审查文件册组成

- (1) 投标人资格声明函
- (2) 投标人基本情况
- (3) 投标人资格证明文件

12.1.2 投标文件组成

- (1) 法定代表人授权书

-
- (2) 投标书
 - (3) 投标报价表格
 - (4) 技术规格和商务偏差表
 - (5) 技术部分
 - (6) 商务部分
 - (7) 反商业贿赂承诺书
 - (8) 政府采购投标担保函（格式）
 - (9) 小型微型（监狱、残疾人福利性单位）企业产品明细表
 - (10) 小微企业声明函
 - (11) 残疾人福利性单位声明函
 - (12) 节能产品、环境标志产品明细表
 - (13) 招标文件要求的其他资料

12.2 投标文件应与招标文件的投标文件格式次序一一对应。

12.3 招标文件中的每个分包，是项目招标不可拆分的最小投标单元，投标人必须按此分包编制投标文件，提交相应的文件资料，拆包投标将视为漏项或非实质性响应予以认定为投标无效。

13 投标格式

13.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写投标文件资格审查文件册、投标文件。

14 投标报价

14.1 投标人应按照招标文件提供的投标报价表格式填写提供各项货物或服务的单价、分项总价和总投标价。投标报价一览表是将总报价进行分解，各项报价应准确填入投标报价一览表相应栏内。未填入报价项目评标委员会可以认定为已包含在总报价，也可能做出对投标人不利的判断，后果由投标人自行承担。

14.2 投标人根据上述规定所作分项报价的目的只是为了评标时对投标文件进行比较的方便，但并不限制采购人订立合同的权力。

14.3 投标报价应完全包括招标文件规定的全部货物和服务范围，不得任意分割或合并所规定的货物或服务分项。

14.4 投标人对每种货物或服务只允许有一个报价，采购人和采购代理机构不接受有任何选择报价的投标。

14.5 投标人不得以任何理由在开标后对投标报价予以修改，报价在投标有效期内是固定的，不因任何原因而改变。任何包含价格调整要求和条件的投标，将被视为非实质性响应

投标而予以拒绝。最低投标报价并不意味着一定中标。

15 投标货币

15.1 除非另有规定，投标人提供的所有货物和服务用人民币报价。

16 投标人资格的证明文件

16.1 依据“投标项目资料表”中的要求提交相应的资格证明文件，作为投标文件资格审查册的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同。

16.2 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第 2.9 项和投标人须知前表的要求外，还应遵守以下规定：

(1) 应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。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；

(2) 联合体各方均应当具备承担招标项目的相应能力；国家有关规定或者招标文件对投标人资格条件有规定的，联合体各方均应当具备规定的相应资格条件。由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级；

(3) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一招标项目中投标。

16.3 投标人具有履行合同所需的财务、技术和生产能力的证明文件。

16.4 投标人满足招标文件规定的其他证明文件。

17 证明投标货物符合招标文件技术要求的文件（本项目不适用）

17.1 投标人应提交证明其拟供货物符合招标文件规定的技术响应文件，作为投标文件的一部分。证明文件可以是文字资料、图纸和数据。

17.2 在货物分项报价一览表中应说明货物的品牌型号、规格参数、制造商及原产地等，交货时出具原产地证明及合格出厂证明。

17.3 招标文件中为简述货物品质、基本性能而标示的规格型号仅供投标人选择货物在质量、水平上的比照参考，不具有限制性。投标人可提供品质相同或优于同类产品的货物。

17.4 证明文件可以是文字资料、图纸和数据，并提供：

17.4.1 货物主要技术指标和性能的详细描述

17.4.2 保证货物正常和连续运转期间所需的所有备件和专用工具的详细清单，包括其价

17.4.3 格和供货来源资料；

17.4.4 投标人应对招标文件技术要求逐条应答，并标明与招标文件条文的偏差和例外。

17.4.5 对招标文件有具体规格、参数的指标，投标人必须提供其所投货物的具体数值。

18 投标保证金（本项目不适用）

18.1 投标人应按“投标项目资料表”中规定的数额提交投标保证金。

18.2 投标保证金是为了保护采购人及采购代理机构避免因投标人的行为带来的损失。采购人及采购代理机构因投标人的行为受到损害时，可根据第 18.6 条的规定没收投标人的投标保证金。

18.3 投标保证金应以转帐的方式从投标人基本账户交到指定帐户。以到账时间为准，逾期未到账可能引起不利于投标人的评审结果，由投标人承担全部责任。

18.4 未中标的投标人的保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内无息退还。

18.5 中标的投标人的投标保证金，在采购人和中标人签订合同起 5 个工作日内退还。

18.6 下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在招标文件规定的投标有效期内撤回其投标；
- (2) 在投标文件中有意提供虚假证明材料；
- (3) 中标后无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订合同的；
- (4) 中标人未能按招标文件规定提交履约保证金；
- (5) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；
- (6) 拒绝履行合同义务的；
- (7) 未按招标文件规定按时向采购代理机构交纳中标服务费。

19 投标有效期

19.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

19.2 投标文件应自投标规定的开标日起，在“招标项目资料表”规定的时间内保持有效。投标有效期不足的将被视为非响应投标而予以拒绝。

19.3 在特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购人和采购代理机构可征求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可以拒绝这种要求，其投标保证金不会被没收。同意延期的投标人将不会被要求也不允许修改其投标，但可要求其相应延长投标保证金的有效期。第 18 条有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

20 投标文件的编制

20.1 投标文件应按第七章“投标文件资格审查文件册通用格式”及第八章“投标文件通用格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，投标文件在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于招标人的承诺。

20.2 投标文件应当对招标文件有关服务期限、投标有效期、招标范围等实质性内容作

出响应。

20.3 本项目为电子招标，电报、电传和传真投标文件一律不接受。

四、 投标文件的递交

21 投标文件的密封和标记

本项目为电子招标，招标文件中如另有要求，按其要求密封。

22 投标截止期

22.1 投标人应在不迟于“招标项目资料表”中规定的截止日期和时间将投标文件按照“招标项目资料表”中载明的方式递交。

22.2 采购人和采购代理机构可以按第8条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期。

23 迟交的投标文件

23.1 采购代理机构将拒绝不按规定时间上传和解密的任何投标文件。

五、 开标、资格审查与评标

24 开标

24.1 采购代理机构在“招标项目资料表”中规定的日期、时间和地点组织公开开标。
开标

24.2 由采购代理机构主持。

24.3 本项目采用远程不见面电子开标。到投标截止时间止，各投标人对电子投标文件进行解密。解密完成后各投标人的电子投标文件的实质性内容将自动显示在网页中。投标人在投标截止时间前未上传电子投标文件的将视为放弃投标。

24.4 投标人代表对开标过程和开标记录有疑异，应在系统截止时间内按系统规定的形式提出。

24.5 投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

25 资格审查工作

25.1 采购代理机构将根据招标内容和特点按规定组建资格审查小组，其成员由采购人代表或（和）采购代理机构专职人员共1人（含）以上单数组成，资格审查小组负责对投标人资格进行审查。

26 评标工作

26.1 评标委员会

（1）评标工作由评标委员会（下称评委会）对所有投标人的投标文件进行审评，并按综合评分由高到低的顺序推荐出“招标项目资料表”中载明数量的中标候选人。

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

(3) 评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标，对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的情形除外。

(4) 采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

(5) 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

26.2 评标委员会及其成员不得有下列行为：

(1) 确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；

(2) 接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明（对于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，评标委员会以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正的除外）。

(3) 违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

(4) 对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

(5) 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

(6) 记录、复制或者带走任何评标资料；

(7) 其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有前款第一至五项行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

26.3 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。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及理由，否则视为同意评标报告。

26.4 评标

(1) 评标委员会按照第四章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第四章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

(2) 评标完成后，评标委员会应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见“投标项目资料表”。

27 保密及其它注意事项

27.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评委会内独立进行。

27.2 评委会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有投标人。

27.3 在开标、评标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。否则其投标可能被拒绝。

27.4 为保证评标的公正性，开标后直至授予投标人合同，评委不得与投标人私下交换意见。

27.5 在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外。

27.6 评委会和采购代理机构不退还投标文件。

六、 授予合同

28 合同授予标准

28.1 除第 32 条的规定之外，采购代理机构将把合同授予被确定为实质上响应招标文件要求并有履行合同能力的综合评分最高的投标人。

29 评标结果的公告

29.1 采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当在收到评标报告后 5 个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

29.2 采购代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告，公告期 1 个工作日。

29.3 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书；对未通过资格审查的投标人，应当告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。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。

29.4 中标人为残疾人福利性单位的，采购代理机构将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。

29.5 各有关当事人对中标结果有异议的，可以在成交结果公告期限届满之日起七个工作日内，按照政府采购质疑和投诉办法（中华人民共和国财政部令 94 号）以书面形式同时向采购人和采购代理机构提出质疑（邮寄件、传真件不予受理），并以质疑函接收日期作为受理时间。逾期提交或未按照要求提交的质疑函将不予受理。

30 接受和拒绝任何或所有投标的权利

30.1 如出现重大变故，采购任务取消情况，采购代理机构和采购人保留因此原因在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标、以及宣布招标无效或拒绝所有投标的权力，对受影响的投标人不承担任何责任。

31 中标通知书

31.1 中标通知书将作为进行合同谈判和签订合同的依据。

32 签订合同

32.1 根据《郑州市政府采购营商环境优化提升专项行动方案》的通知【郑财购（2020）16 号】文件规定，采购人和成交人应当自成交通知书发出之日起 2 个工作日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

32.2 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的合同文本的基础。

32.3 如采购人或中标人无正当理由拒签合同，则按违约处理。对违约方收取中标金额 2%的违约金。

32.4 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

32.5 如中标人不按第 33.1 条约定签订合同，采购人将取消其中标决定。采购人可在中标候选人中重新选定中标人或者重新招标。

33 履约保证金

33.1 依据《郑州市财政局关于政府采购支持稳经济促增长的通知》（郑财购〔2022〕5 号）的要求，本项目不再收取履约保证金。

34 信用记录

34.1 根据《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）和《河南省财政厅关于转发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的通知》（豫财购〔2016〕15 号）的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的企业，拒绝参与本项目招标投标（政府采购）活动。（查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询：重大税收违法失信主体、“中国执行信息公开”网站（<http://zxgk.court.gov.cn/>）查询：失信被执行人、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询：政府采购严重违法失信行为记录名单）；注：采购代理机构在开标结束后至符合性审查前将对所有参与本项目投标人的信用情况（失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单）进行查询、打印留存。若在开标结束后至符合性审查前查询到投标人有相关负面信息的，则该投标人的投标视为无效。

35 政府采购政策

35.1 投标人所投产品如被列入财政部与国家主管部门颁发的节能产品或环境标志产品品目清单或无线局域网产品清单，应提供处于有效期之内认证证书等相关证明，在评标时予以优先采购，具体优先采购办法见第 4 章评标办法。

35.2 如采购人所采购产品为政府强制采购的产品，投标人所投产品应属于品目清单的强制采购部分。投标人应提供有效期内的认证证书，否则其投标将被认定为投标无效。

35.3 如采购人所采购产品属于信息安全产品的，投标人所投产品应为经国家认证的信息安全产品，并提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书，否则其投标将被认定为投标无效。

35.4 关于计算机办公设备，必须执行国家版权局、信息产业部、财政部等部门规定，投标人所投货物必须是国家信息部、版权局、商务部等部门认可的预装正版操作系统软件的计算机产品。

35.5 优先采购本国产品。

35.6 鼓励创新，首购和订购的产品具有首创和自主研发性质，属于自主创新产品的，必须执行《自主创新产品政府收购和订购管理办法》。

35.7 促进中小型企业发展，必须执行财政部、工信部印发的《政府采购促进中小企业发展管理办法》，对小型和微型企业产品的价格给予 6%-10%（工程项目为 3%-5%）的扣除（监狱企业/残疾人福利性企业视同小型、微型企业），用扣除后的价格参与评审，参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》，未填写中小企业声明函的在评标过程中不予认可，参加政府采购活动的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》，未填写残疾人福利性单位声明函的在评标过程中不予认可。

36 需补充的其他内容

36.1 无效投标条款：

评标委员会评审时，投标人或其投标文件出现下列情况之一者，应为无效投标：

- （一）投标人不具备招标文件规定的资格要求的。
- （二）投标文件未按照招标文件要求由投标人法定代表人（负责人）或授权代表签字或加盖 CA 签章，或未按招标文件要求的格式加盖单位的 CA 签章的。
- （三）投标文件出现多个投标方案的。
- （四）投标报价超出招标文件规定的投标限价或公布的采购预算的。
- （五）投标产品不符合必须强制执行的国家标准的。
- （六）投标文件含有违反国家法律、法规的内容。
- （七）评审过程中，在商务、技术、售后等有实质性响应条款，供应商没有实质性响应的。
- （八）根据《河南省财政厅关于防范供应商串通投标促进政府采购公平竞争的通知》（豫财购〔2021〕6 号）的文件要求，参与同一个标段（包）的供应商存在下列情形之一的，其投标文件无效：
 - （1）不同供应商的电子投标文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；

-
- (2) 不同供应商的投标文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；
 - (3) 不同供应商的投标文件由同一电子设备打印、复印；
 - (4) 不同供应商的投标文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；
 - (5) 不同供应商的投标文件的内容存在两处以上细节错误一致；
 - (6) 不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；
 - (7) 不同供应商投标文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；
 - (8) 其它涉嫌串通的情形。

36.2 废标条款：

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

- (一) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的。
- (二) 投标人的报价均超过了采购预算, 采购人不能支付的。
- (三) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- (四) 因重大变故，采购任务取消的。废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组

织采购。

第四章 评标办法（综合评分法）

一、资格审查、符合性审查表

审查主体	条款	评审因素	评审标准
资格审查小组	资格审查标准	具有独立承担民事责任的能力	提供《资格承诺声明函》
		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	
		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	
		法律、行政法规规定的其他条件	
		无失信行为记录	符合第二章“招标项目资料表”第 2.9 项规定
		联合体投标	本项目不接受联合体投标
评标委员会	符合性审查标准	供应商名称	与《营业执照》上的名称一致
		投标文件签名盖章	投标文件按招标文件要求签署、盖章
		投标文件格式	符合招标文件中提供的投标文件格式
		报价唯一	只能有一个有效报价
		投标报价	报价未超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的
		服务期限	符合第二章“招标项目资料表”第 2.5 项规定
		服务地点	符合第二章“招标项目资料表”第 2.6 项规定
		质量要求	符合第二章“招标项目资料表”第 2.8 项规定
		投标有效期	符合第二章“招标项目资料表”第 19.1 项规定

		付款方式	符合第二章“招标项目资料表”第 36.1 项规定
		投标范围	符合第六章“招标项目需求及技术要求”
		其他	投标文件未含有采购人不能接受的条件

注：如投标人为其他组织或自然人等无营业执照时，应以相应材料为准。

二、 评标方法

1. 本次招标采用综合评分法评标，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中标候选人的评标方法。评标因素和所占权重为：

权重%	计分项目	分值	计分标准依据
10	一、价格部分	10 分	价格扣除： （1）支持中小企业发展措施：价格评审优惠（未预留采购份额的采购项目），对小型和微型企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。小型和微型企业的认定根据投标人提供的《中小企业声明函》（第八章 投标文件通用格式内容）进行。 中小企业划分标准见《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）。 本项目所属行业：租赁和商务服务业 中标、成交供应商享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的，随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。 供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。 （2）监狱企业视同小型、微型企业时，需提供省级及以上监狱管理局、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，否则不予认可。 （3）残疾人福利性企业视同小型、微型企业，残疾人福利性单位须符合《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）要求，提供《残疾人福利性单位声明函》，提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。中标、成交供应商为残疾人福利性

			单位的，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。 （4）小微企业产品、监狱企业产品和残疾人福利性单位产品只给予一次价格扣除，不重复给予价格扣除。 评标报价=投标总报价*（1-10%） 同一投标人（包括联合体），小微企业、监狱、残疾人福利性企业同一产品价格扣除优惠只享受一次，不得重复享受。 价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且评标报价最低的评标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价 / 评标报价) × 10
58	二、商务部分	1. 同类业绩	9 分 每提供一份 2022 年 1 月 1 日以来类似热线运营业绩合同得 3 分，此项最高得 9 分。 注：合同内容必须包含合同首页、标的及金额所在页、合同签订时间、双方签字盖章页，时间以合同签订时间为准。
		2. 采购人整体评价	9 分 每提供一份采购人出具的满意度评价得 3 分，此项最高得 9 分。 注：满意度评价需为服务过的热线运营类项目，评价需为“良好”及以上，需提供加盖采购人公章的服务评价扫描件。
		3. 体系认证	9 分 提供有效期内的管理体系认证证书（质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书），每提供 1 个的得 3 分，最高得 9 分； 注：提供有效期内的证书扫描件，同时提供全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/index/page）查询截图，未提供或提供不全均不得分。

		4. 支撑能力	16 分	投标人提供除本项目现场服务人员外，额外提供不少于 3 人的管理支撑团队清单和履历表，主要负责生产运营管理、收支管理、企业内部资源调配的申请等管理支撑工作，保障项目交付质量。 (1) 支撑人员要求本科及以上学历，每多提供 1 人得 3 分，该项最多得 6 分；（提供学历/学位证书复印件及学信网查询截图、供应商为其缴纳社保明细）； (2) 支撑人员中具备一级人力资源管理师证书的得 5 分，具备二级人力资源管理师证书的得 2.5 分，该项最多得 10 分；（提供证书复印件）
		5. 人员信息管理	5 分	具备人员信息管理的相关系统，可对人员进行全流程管理，系统须具备查询包含但不限于入职年限、岗位级别、培训情况、考勤记录、考试成绩、奖惩等员工信息的功能，有全部系统操作界面截图的，得 5 分； 有管理系统但信息不全的，得 2 分； 未提供不得分。 注：需提供系统相关操作界面截图。
		6. 实质性优惠及合理化建议	10 分	实质性优惠承诺及合理化建议，供应商结合自身情况向采购人做出承诺并为下一步提供合理的建议； 1. 承诺及建议内容完善，可行性、针对性、可操作性强得 10 分； 2. 承诺及建议内容较完善，可行性、针对性、可操作性较强得 6 分； 3. 承诺及建议内容一般，可行性、针对性、可操作性一般得 3 分； 4. 未提供不得分。
32	三、技术部分	1. 完成本项目所制定的服务流程和标准	5 分	根据供应商针对本项目总的流程计划和日常业务办理的细则流程进行评分： 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 5 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 3 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 1 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。
		2.项目运营岗位设置和考核管理方案及人员培训团队建设方案	5 分	供应商针对本项目的运营岗位设置和考核(绩效)管理方案能够充分满足采购人的需求，服务实施方案中人员招聘、技能培训、团队建设、业务竞赛及拓展训练等方面的响应程度和相关制度措施情况满足采购人需求： 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 5 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 3 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 1 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.服务质量保证措施及承诺	3 分	根据供应商针对本项目提供的服务质量保证措施及承诺(包括但不限于人员保障、机制保障、服务承诺等)进行评分： 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 3 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 2 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 1 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。
		4.工作沟通机制	3 分	根据供应商针对本项目提供的队伍内部沟通机制、与采购单位的沟通机制、与社会的沟通机制等进行评分： 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 3 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 2 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 1 分； 4. 方案阐述不具体或没有阐述的，得 0 分。
		5.项目连续性保障措施	3 分	根据供应商针对本项目提供的项目连续性保障方案，确保采购人热线服务的延续性、稳定性，保障热线正常运行不出现任何情形的间断和故障进行评分： （1）方案内容完整、可执行性强，列明了多项保障措施、具有明确的保障方案、完全满足服务要求的得 3 分； （2）方案内容较完整、可执行性较强，保障措施和保障方案详实行和完善性一般、较能满足服务要求的得 2 分； （3）方案内容一般且可执行性一般，有保障措施和保障方案但项目贴合度一般，基本满足服务要求的得 1 分； （4）方案内容缺项，内容过于简略或者不适用本项目，对满足服务要求有欠缺的得 0 分。

		6.投诉处理工作方案	3 分	根据供应商针对本项目采购需求制定的投诉处理工作方案进行评分： 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 3 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 2 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 1 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。
		7.企业规章制度管理	3 分	供应商企业内部设置有相应的管理制度(包括岗位职责及要求、财务、人事、考勤、奖惩、档案及福利保障等管理制度)： 1. 内容完整、制度完善得 3 分； 2. 内容基本完整、制度基本完善得 2 分； 3. 内容不够完整、制度不够完善得 1 分； 4. 缺项得 0 分。
		8.应急事件处理及安全保密方案	4	供应商针对本项目采购需求制定的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，提供保证服务过程中用户资料及通信内容安全的具体措施和承诺： 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 4 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 2 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 1 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。
		9.人员配备方案	3 分	供应商针对本项目的采购需求提供人员配备方案，包含人数、人员结构、岗位设置、管理配比、从业经验等，评委根据各投标文件的响应情况，横向比较评分。人员满足，岗位职责分工明确、科学合理、能充分体现高质量服务的，得 3 分； 人员满足，岗位架构、各岗位专业人员配备符合服务要求，但岗位分工不明确，合理性、可行性不强，未能充分体现政务服务效率，得 2 分； 人员满足，岗位架构、各岗位专业人员配备一般得 1 分；缺项不得分。（具备从业经验的人员名单需提供供应商近半年的连续缴纳社保明细）

三、 评审标准

3.1 资格审查、符合性审查标准

3.1.1 资格审查标准：见资格审查、符合性审查表。

3.1.2 符合性审查标准：见资格审查、符合性审查表。

3.2 分值构成与评分标准

3.2.1 分值构成

（1）价格部分：见评标办法；

（2）商务部分：见评标办法；

（3）技术部分：见评标办法；

3.2.2 评分标准

（1）投标报价评分标准：见评标办法；

（2）商务评分标准：见评标办法；

（3）技术评分标准：见评标办法；

四、 评标程序

4.1 资格审查

资格审查小组依据本章资格审查表规定的标准对投标文件进行资格审查,以确定投标人是否具备投标资格,有一项不符合评审标准的,资格审查小组应当认定其投标无效,合格投标人不足3家的,不得评标。

4.2 符合性审查

4.2.1评标委员会依据本章符合性审查表规定的标准,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,有一项不符合评审标准的,评标委员会应当认定其投标无效。

4.2.2根据《河南省财政厅关于防范供应商串通投标促进政府采购公平竞争的通知》(豫财购〔2021〕6号),参与同一个标(包)段的供应商存在下列情形之一的,其投标(响应)文件无效:

- (1) 不同供应商的电子投标(响应)文件上传计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的;
- (2) 不同供应商的投标(响应)文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传;
- (3) 不同供应商的投标(响应)文件由同一电子设备打印、复印;
- (4) 不同供应商的投标(响应)文件由同一人送达或者分发,或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的;
- (5) 不同供应商的投标(响应)文件的内容存在两处以上细节错误一致;
- (6) 不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的;
- (7) 不同供应商投标(响应)文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手;
- (8) 其它涉嫌串通的情形。

4.3 投标报价有算术错误及其他错误的,评标委员会按以下原则要求投标人对投标报价进行修正

4.3.1 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的,以开标一览表(报价表)为准;

4.3.2 大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;

4.3.3 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;

4.3.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的,以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，投标人不确认的，其投标无效。

4.4 详细评审

4.4.1 评标委员会按本章评标方法规定的量化因素和分值进行打分并计算出综合评估得分。

- (1) 按评标方法规定的评审因素和分值对投标报价计算出得分A；
- (2) 按评标方法规定的评审因素和分值对商务部分计算出得分B；
- (3) 按评标方法规定的评审因素和分值对技术部分计算出得分C。

4.4.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

4.4.3 投标人得分=A+B+C。

4.4.4 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。

4.5 投标文件的澄清

4.5.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面方式进行，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

4.5.2 澄清、说明或补正不得超出投标文件的范围且不得改变投标文件的实质性内容，并构成投标文件的组成部分。

4.5.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

4.6 评标结果

4.6.1 除采购人授权直接确定中标人外，评标委员会按照得分由高到低的顺序推荐中标候选人，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。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价均相同的，按技术部分得分由高到低排列。得分且投标报价、技术部分均相同的，由采购人自行确定。

4.6.2 评标委员会完成评标后，应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。

第五章 合同文本

郑州住房公积金12329热线服务外包项目

政府采购合同

采购编号：郑财招标采购2025-**-**

甲方（采购单位）： 郑州住房公积金管理中心

乙方（服务单位）：_____

签 署 地 点： 河南省郑州市

根据 2025 年**月**日关于郑州住房公积金 12329 热线服务外包项目（以下简称郑州 12329 热线）招标文件（郑财招标采购-**-**）的要求和中标结果，按照《合同法》有关规定，本着自愿、公平的原则，经充分协商，甲乙双方签订本合同。

第一章 合同内容

第一条 乙方按照甲方对郑州 12329 热线的要求提供服务，承担如下工作。（1）热线服务：通过郑州 12329 热线向缴存单位及职工提供住房公积金归集、提取、贷款等相关政策服务，包括但不限于住房公积金业务的咨询、辅导办理、信息查询、投诉举报、求助、建议等；（2）网络渠道服务：处理 12345APP、支付宝和微信小程序、市长信箱、人民网、官方网站留言、省级 12345 热线平台交办等现有各官方网络渠道的业务咨询、投诉举报、留言回访、求助处理、建议接收等，以及合同期内新增的其他网络渠道的同类政务服务；（3）知识库维护：负责郑州 12329 热线与市 12345 热线平台关于住房公积金业务的知识库更新与维护；（4）诉求与运营分析：定期提交缴存单位及职工关心的热点难点诉求分析报告、热线运行情况报告及优化建议；（5）人员考核管理：员工上岗前必须经过考核，确保具备相应的业务能力和职责素养，考核内容、形式、过程及结果要及时反馈给公积金中心；（6）质检与整改：定期开展质检工作，分析总结质检情况，对存在问题提出整改措施并上报给公积金中心；（7）其他任务：完成公积金中心交办的与 12329 热线和市 12345 热线平台相关的其他各项工作任务。

第二条 乙方应严格落实甲方对郑州 12329 热线平台的各项工作要求，确保各项服务达到郑州 12329 热线考核指标（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考核要求为准）。

第二章 双方权利与义务

第三条 甲方负责郑州 12329 热线工作的指导和监督。对乙方服务情况按月进行质量考核，考核结果与

服务费用挂钩。

第四条 甲方可随时向乙方了解郑州 12329 热线的招聘人员工资、奖金、福利以及保险费用等待遇情况，并提出意见，双方协商解决。涉及郑州 12329 热线工作人员的聘用、职务任免、奖励处罚等事项，须报甲方审核备案。关键岗位人员的详细简历和资质证明应提交甲方审核，甲方保留最终否决权。

第五条 甲方提供符合乙方运行条件的办公场地和设备，包括工位、座席设备及办公设备等物资保障，协调平台运行场地的物业、保洁等以及外包服务过程中的相关事项。

第六条 甲方负责郑州 12329 热线平台的建设、硬件的维护维修及系统的扩容升级，提供业务支撑系统、客户端软件及防病毒软件；提供办公电话及互联网网络。

第七条 在合同履行过程中，甲方若认定项目负责人的专业能力、工作表现或管理水平未能达到甲方要求或合同约定的标准，从而影响到项目的正常实施或服务质量，甲方有权书面要求乙方更换项目负责人。乙方应在收到甲方正式书面更换通知后的 10 个工作日内，完成项目负责人的更换工作，并向甲方提交新任负责人的详细资格材料，且新任负责人的人选与能力须获得甲方的认可后方可上岗。

第八条 甲方保证水、电、暖（冷气）的供应和维修维护，水电气暖费用及物业费、保洁费均由乙方承担。若网络、电话、12329 热线平台系统等出现故障，乙方须立即报告甲方及相关运维单位，并积极配合运维单位清除故障。

第九条 乙方按照甲方的服务需求提供 40 人的服务团队，确保郑州 12329 热线运行服务时间为全年每周 7×24 小时不间断式服务。确保组织机构健全，明确主要负责人、分管负责人及专职人员的岗位职责，建立健全相关工作机制，制定规范的服务内容工作流程。

第十条 乙方与招聘员工应当签订《劳动合同》并按规定缴纳社会保险费用，同时报甲方备案。乙方不得使用未签订劳动合同的人员，由此引起的劳务纠纷及损失，由乙方全部承担。

第十一条 乙方在合同期内须保证员工队伍整体稳定，员工年流失率不高于 10%，招聘人员应具备相应的履职能力和业务水平，未经甲方同意不得擅自减员或调岗。在话务量出现阶段性激增的情况下，乙方须及时向甲方报告并负责调整、增加备勤人员支援现场座席的受理工作。乙方因管理不善、失职、消极怠工

等原因对甲方造成不良影响以及由此引起的经济损失或赔偿，由乙方全部承担。

第十二条 乙方负责郑州 12329 热线平台招聘人员的政治思想、法律与道德、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均由乙方负责解决。

第十三条 乙方应当建立完善的内部管理制度和保密制度。乙方应与热线招聘人员签订保密合同，工作接触的包括但不限于热线受理的投诉诉求、意见建议等所有相关材料和住房公积金业务信息，不得以任何形式向外界透露。造成泄密和责任事故的，甲方将依法追究乙方的相关责任，直至法律责任。

第十四条 乙方有保管和维护甲方资产的义务。乙方须合理使用并妥善保管甲方提供的所有办公设备，人为造成损坏、丢失的，根据其实际价格进行赔付。

第十五条 乙方按要求及时完成甲方交办的与热线有关的工作任务, 包括但不限于负责定期向甲方上报相关运行数据，配合做好相关业务数据、工作信息的汇总、分析和研判等。同时建立突发事件、热点问题上报机制，遇到突发事件要立即启动应急预案，确保各项工作平稳正常运行。

第十六条 乙方应确保郑州 12329 热线招聘人员工资、加班费、服装费、培训费、劳保等费用的足额发放和使用，不得擅自克扣、降低。

第十七条 乙方应确保其在本项目招标文件评审过程中所提交的所有信息、证明文件、资格证书及其他相关材料均为真实、准确、合法有效，且完全符合招标文件规定的各项资格条件与要求。

第十八条 乙方应确保依据招标文件规定所提供的、用于证明其资格与能力的各类专业技术证书、岗位资格证书等所对应的人员，必须是乙方在职员工，并与乙方存在合法的劳动关系，且必须实质性参与本项目的管理、运营及服务工作的，乙方不得以任何形式将这些人员用于挂靠或仅在名义上满足招标要求。

第十九条 本合同项目下的项目负责人必须与乙方投标文件中所明确指定的项目负责人完全一致。

第二十条 双方合同解除或终止后，乙方需在 10 个工作日内向甲方移交所有相关数据信息和档案资料。

第二十一条 在合同履行期间，乙方是运行场地的实际管理人，在该场地发生的一切用工责任及安全生产事故，均由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

第二十二条 在本合同期满时，若满足服务团队成员个人自愿留任，且新中标公司同意接收的条件，乙方应负责将服务团队平稳移交给新中标公司，保证 12329 热线工作不断档，服务质量不降低。

第三章 合同期限及金额

第二十三条 本采购合同有效期为 2025 年**月**日至 2026 年**月**日止。合同到期，如遇政策或其它因素未及时签署新的服务合同，甲乙双方须继续按照本合同内容执行（费用另算），直至甲方与新的供应商签署新的合同。

第二十四条 乙方需全面完成本合同约定的工作任务，达到合同要求后，依据本合同约定获得外包服务费用。本采购合同总金额为*****元。

第四章 账务结算

第二十五条 本合同中甲乙双方之间发生的费用均以人民币结算和支付，甲方按合同约定的付费方式及考核结果向乙方支付各项费用。

第二十六条 甲方采用预付费的方式，以半年为付费周期。本合同签订一个月后，为保障乙方正常的工作运营，甲方根据乙方工作情况进行预估，可向乙方预付第一周期 60% 的费用。在第一周期的末月，乙方将本周期的统计结果、结算数据及相关资料汇总后提交甲方，甲方按每月的考核指标予以核算需扣减或增加的费用，双方核定无误后，结清本周期费用。

第二十七条 第二周期首月即可预付本周期 60% 的费用。在本合同到期后一个月内，乙方将第二周期内的统计结果、结算数据提交甲方按程序核算，之后结清本合同的全部费用。

第二十八条 以上所有付款进度均视财政拨付情况为准。

第二十九条 乙方收款账户名称：**开户银行：**账号：**

第五章 不可抗力

第三十条 不可抗力是指不可控制、无法预见、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。

第三十一条 合同生效后，由上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及时通知对方，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。因突发因素造成的考核不达标时，双方共同协商，由甲方或委托第三方机构展开调查工作。

第六章 违约责任

第三十二条 由于甲方原因如网络、电话、12329 热线平台系统故障或其他原因造成服务中断而带来的损失，由甲方承担。如因乙方原因对甲方造成负面影响，甲方有权向乙方追究相应法律及经济责任，视情况扣除当期或最终服务费 20%作为违约金。

第三十三条 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，同时应扣减实际发生服务中断期间应付的费用（即实际服务中断天数*日费用，中断天数不满一天的按一天计算，但由不可抗力因素所造成的延迟除外）。

第三十四条 乙方如有违反本合同第一条和第十五条内容的行为，且在完成工作任务中需多次督促、反复整改给甲方工作造成影响的，经核实无误，甲方将追究乙方相应的违约责任，按照情节严重程度，扣除当月服务费用的 10%—30%作为违约金，如多次违反，甲方有权单方面终止合同，并追究乙方相应违约责任。

第三十五条 在合同履行期间，若甲方发现乙方存在提供虚假信息、伪造资质文件或隐瞒重要事实等虚

假行为，甲方有权单方面立即解除本合同，且无需向乙方承担任何违约责任。

第三十六条 因乙方上述虚假行为导致合同解除的，甲方将按照《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规、采购文件的规定，依法选择下一候选供应商承接本项目，或重新组织采购活动。乙方须承担由此给甲方造成的一切损失及相应的法律责任。

第三十七条 未经甲方事先书面同意，乙方不得擅自更换项目负责人。如乙方未经批准私自更换项目负责人，甲方有权从乙方的当期或最终服务费用中扣除 20% 作为违约金。甲方有权在通知乙方后直接执行上述扣款。

第三十八条 合同双方中任何一方与对方的第三方纠纷不须承担任何责任。

第三十九条 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明确违约赔偿金额，违约方应在收到通知后十天内将违约金支付给对方。

第四十条 若乙方未能在合同到期后，在满足服务团队个人自愿且新中标公司愿意接收的情况下按时将服务团队移交至新中标公司，导致工作出现断档的，乙方应在甲方指定的合理期限内（合同期满后 2 日内）完成服务团队的移交工作，确保新中标公司能够顺利接收并开展工作。且从逾期之日起（合同期满次日起算）乙方需按合同总金额的 0.5% 向甲方支付每日违约金，违约金的支付不影响乙方继续履行移交义务，且累计违约金最高不超过合同总金额的 10%。同时，乙方应赔偿因未按时移交服务团队给甲方造成的全部损失，包括但不限于因工作断档导致的业务延误所产生的直接经济损失，以及甲方为解决工作断档问题而额外支出的合理费用等间接损失。

第四十一条 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合同，并追究乙方相应违约责任。

第七章 合同的变更与解除

第四十二条 合同履行过程中任一方有正当理由要求变更或终止本合同，必须提前一个月以书面形式向对方提出，经双方同意后签署变更合同或终止本合同。

第四十三条 合同双方未经对方同意而变更或解除合同，则违约方应向对方支付相当于合同金额 10% 的违约金。

第四十四条 合同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，使本合同无法履行时，双方均不承担违约责任，需共同协商变更或解除本合同。

第八章 其它事项

第四十五条 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。

第四十六条 对于履行本合同发生的争议，约定由甲方所在地仲裁委员会仲裁解决。仲裁裁决为最终裁决，对双方均有同等约束力。

第四十七条 自本合同签订之日起一个月内，乙方无法提供符合甲方要求的服务内容和标准，甲方有权解除本合同，同时不承担乙方的任何损失。

第四十八条 本合同一式陆份，具有同等的法律效力，甲乙双方各执叁份。

第四十九条 本合同未尽事宜，由甲乙双方协商解决。

甲方（公章）：

乙方（公章）：

甲方法人代表

乙方法人代表

（或被授权人）签字：

（或被授权人）签字：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

附件：郑州住房公积金 12329 热线外包项目考核指标

序号	大项	小项	考核分值	考核标准	考核形式	考核方法
1	服务指标 (60分)	电话接通率	10	人工接听电话数/呼入总量*100% ≥ 98%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分，理论满分 11 分。	查看系统	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 11 分。	查看系统 其他反馈	每月
3		IVR 满意度	5	来电群众对受理人的服务质量评价的满意满意度 ≥ 95%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分，理论满分 6 分。	查看系统 其他反馈	每月
4		转办案件工单准确率	5	转办工单准确率需达 100% (不准确数/转办工单总数*100% = 0)，每低于 1 个百分点扣 1 分。	平台反馈 其他反馈	每月
5		7*24 小时值班	2	全年需 100% 落实 7*24 小时值班制度，未达标则本项不得分。	其他反馈	每月
6		电话接通率月达标天数	3	月度电话接通达标天数需 ≥ 当月天数的 95%，每低于 1 个百分点扣 1 分。	查看系统	每月
7		网络渠道按时回应率	5	各网络渠道按时回应率需达到 100%，(按时回复数/各网络平台接收数*100% = 100%)，每低于 1 个百分点扣 2 分。	平台反馈 其他反馈	每月
8		督办项管理	10	考核周期内不得出现被热线管理部门或上级有关部门以任何形式进行督促办理的事项，出现 1 次则本项不得分。	平台反馈 其他反馈	每月
9		有效投诉率	10	因话务人员、网络回复人员业务差错、服务态度等原因引起的有效投诉数量需 < 受理总量 0.01%，超出则本项不得分。	抽查录音 其他反馈	每月
10	管理机制 (10分)	知识库更新	3	1. 新政策法规颁布后 1 个工作日内完成客服系统知识库准确更新，禁止引用已废止政策内容，更新不及时或引用错误的，每次扣 1 分。 2. 按照 12345 便民热线绩效考核方案要求，知识库更新准确且符合要求，本单位知识库更新内容错误或考核项未得满分，本项不得分。	查看系统 其他反馈	每月
11		队伍稳定性	2	人员及岗位调整的全过程须及时报备，未及时报备的，瞒报、谎报人员信息和工作信息的，本项不得分。	查阅资料 日常工作	每月

12	管理机制 (10分)	排班与工作量匹配度	1	需根据业务量合理编排人员班次，确保人员配置与工作量相匹配，出现相关问题的，每次扣 0.5 分。	查看系统 查阅资料 其他反馈	每月
13		系统故障处理	2	网络、电话、热线平台信息系统等出现故障时，须立即报告并清除故障。未及时报备发生问题的每次扣 1 分。	查看系统其他反馈	随机
14		工作情况报送	1	每日下午 17:30 前上报当日工作情况；每周一下午 17:00 前上报上周工作情况；每月 5 日前上报上月工作情况。 未按时报送或报送内容不符合要求的，每次扣 0.5 分。	查阅资料日常工作	随机
15		考勤管理	1	本人需按照排班表亲自打卡上下班，严禁代打或托人打卡，违反要求的，每人次扣 0.5 分。	抽查暗访	每月
16	服务规范 (30分)	仪容仪表	1	须着装统一、干净整洁，严禁穿短裤、拖鞋上班，违反规定每人次扣 0.5 分。	抽查暗访	随机
17		工作环境	1	1. 现场工位需保持整齐规范，电脑及相关线路应有序布设，严禁随意拉扯、杂乱堆放。 2. 桌面保持洁净整齐，无明显污垢灰尘，杜绝卫生死角。 3. 办公区内严禁抽烟、食用零食。 违反上述规定者，每人次扣 0.5 分。	现场查看	随机
18		工作纪律	2	1. 须提前 5 分钟签入系统准备接听电话，严禁迟到、早退； 2. 为保证通话质量，不得随意示忙离开坐席超 20 分钟以上； 3. 严禁使用热线电话拨打私人电话，工作时间严禁串岗、聊天、浏览网页、接打私人手机等与工作无关的行为。 4. 工作期间离开岗位须向请示报告，离开时间超过 5 分钟的应退出工作界面。 5. 严禁在办公电脑上安装与工作无关的程序。 违反上述规定的，每人次扣 1 分。	查看系统 抽查暗访 其他反馈	随机

19		文明用语与礼仪沟通	2	1. 须使用普通话，保持耐心语气；严禁使用“不清楚”“这不是我的工作”等禁用语； 2. 语速适中、声音清晰可辨，能将专业术语转化为群众听得清、容易懂的语言，语气语调自然友好，无机械感； 3. 面对群众抱怨，耐心安抚并聚焦问题解决（而非辩解、反问性质疑）。违反上述规定的，每次扣1分。	抽查录音 其他反馈	随机
20		服务响应规范性	7	1. 须第一时间准确把握群众诉求，并给予明确解释，不得语言含糊、长时间停顿或者推诿； 2. 须主动耐心倾听，确认关键信息（群众信息、联系方式、问题细节等），严禁机械重复问题或随意打断； 3. 对疑难问题要随机应变做到有效引导并给予安抚，杜绝因首次引导安抚不到位发生的二次或多次回电； 4. 需等待时须使用呼叫保持功能，严禁来电人员听到无关内容； 5. 网络平台诉求需严格按照各平台要求的格式及时进行回复。 违反上述规定的，每次扣1分。	抽查录音 查看平台 其他反馈	随机
21	服务规范（30分）	答复准确性与及时性	5	1. 答复准确率须达100%（答复错误数/抽查记录总数$\times$100%=0）； 2. 对无法当场准确答复的问题，须在规定时间内回复群众，及时回复率须达100%。 上述规定未达标的，每次扣1分。	抽查录音 查看系统 平台抽查	随机
22		工作主动性与制度落实	7	严禁出现以下情况： 1. 反复询问已强调的问题； 2. 培训后未及时总结应用、未掌握相关内容； 3. 过度依赖联络员、未主动解决问题； 4. 未落实首问负责、一次性告知、服务承诺等规章制度； 5. 对潜在风险隐患、高频共性问题未做到提前预警并上报的； 6. 未严格落实政务服务改革及优化营商环境工作部署精神的； 7. 未按要求完成中心交办任务。 出现上述情况的，每次扣2分。	抽查录音 日常工作 其他反馈	每月

23		工作规范与效率控制	5	1. 按照相关工作流程，认真履行岗位职责； 2. 应由客服中心回复的网络诉求件，未经上报严禁擅自转办至其他处室； 3. 录入信息（群众个人信息、问题分类、诉求描述等）须完整清晰准确； 4. 须在保证解决问题的前提下控制通话时长，避免不必要的闲聊或拖延。 违反上述规定的，每次扣 1 分。	抽查录音 查看系统 日常工作 其他反馈	随机
24	社会评价	典型案例	3	上报优秀案例、推广经验做法，或被 12345 热线通报、月报表扬的，按相关标准加分；	查阅资料 其他反馈	
25		媒体监督反馈	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 其他反馈	
合计分值						

*注：考评分值总分为 100 分，扣分分值不设上限。在服务周期内，首次考评分值未达到 90 分以上，第一次对考核对象提出整改要求；首次以后，当月考核分值未达到 90 分以上的，将按照实际得分获得相应服务费用。

第六章 招标项目需求及技术要求

一、项目背景

根据《郑州市政府办公厅关于印发郑州市进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（郑政办【2021】54号）文件精神，郑州住房公积金管理中心（以下简称“公积金中心”）为进一步提升住房公积金客服专业化水平，缓解业务发展与服务资源配置的矛盾，提高服务质量和效率，树立良好的政务形象，经党组会议研究通过，现将住房公积金 12329 热线服务进行外包。

二、采购内容及服务要求

供应商需向公积金中心提供专业的话务坐席团队，支撑 12329 客服热线服务，涵盖话务热线、网络在线咨询、网络问政回复等工作，并负责团队的聘用、培训、管理等全流程运营工作。

（一）采购内容

1、热线服务：通过 12329 客服热线向缴存单位及职工提供住房公积金归集、提取、贷款等相关政策服务，包括但不限于住房公积金业务的咨询、辅导办理、信息查询、投诉举报、求助、建议等。

2、网络渠道服务：处理 12345APP、支付宝和微信小程序、市长信箱、人民网、官方网站留言、省级 12345 热线平台交办等现有各官方网络渠道的业务咨询、投诉举报、留言回访、求助处理、建议接收等，以及合同期内新增的其他网络渠道的同类政务服务。

3、知识库维护：负责郑州市 12345 政务服务便民热线平台公积金业务知识库的实时更新与维护。

4、诉求与运营分析：定期提交缴存职工及市民关心的热点难点诉求分析报告、热线运行情况报告及优化建议。

5、人员考核管理：员工上岗前必须经过严格考核，确保员工具备相应的业务能力和职责素养，考核内容、形式、过程及结果要及时反馈给公积金中心。

6、质检与整改：定期开展质检工作，分析总结质检情况，对存在问题提出整改措施并上报给公积金中心。

7、其他任务：完成公积金中心交办的与 12329 客服热线相关的其他各项工作任务。

（二）岗位设置

要求设置话务热线客服席位 40 个，具体的岗位设置及人员要求如下表所示：

岗位设置	年龄/学历	核心要求
一线受理人员	40 周岁以下，大专及以上学历。	1 年以上客服工作经验，班长岗位需具备 2 年及以上客服工作经验。
中层管理人员	45 周岁以下，全日制本科及以上学历。	3 年呼叫中心管理经验，具备排班、培训等能力。
高层管理人员	45 周岁以下，全日制本科及以上学历。	5 年政务服务热线类外包管理经验，熟悉舆情应对及政府协作流程等。

（三）岗位人员要求

1、岗位要求总则

所有岗位人员须满足以下基本要求，确保服务团队的专业性、稳定性和合规性：

（1）基本资格：须为中华人民共和国境内成年公民，年龄符合各岗位具体规定，学历证书需通过学信网认证；拥护中国共产党的领导，无违法犯罪、失信记录及重大负面舆情历史。

（2）职业素养：具备强烈的公共服务精神，能主动耐心解决群众诉求；严格执行公积金政策规定，遵守保密协议及各项规章制度；人员年度流失率≤10%。

（3）能力要求：普通话二级甲等以上，表达清晰，具备情绪管理和冲突化解能力；快速掌握公积金政策、系统操作及服务流程，并通过上岗考核。熟练使用客服系统、办公软件及知识库工具（管理岗需具备数据分析能力）；无影响长时间坐席工作的身体疾病。

（4）热线运行时间为 7*24 小时，人员排班情况应报告公积金中心并服从调整，服务团队应服从公积金中心的指导和管理，同时还应服从 12329 热线主管部门的业务指导。

（5）供应商须对岗位候选人资质进行初审，公积金中心保留最终否决权。

2、高层管理人员岗位职责及要求：

（1）政治素养与合规意识：深刻理解公积金中心工作性质、公共服务理念、相关法律法规及规章制度。具备高度的政治敏感性、保密意识，确保运营合规，适时配合审计和监督检查。

(2) 战略与领导：承接并落实本次政府采购合同要求，确保服务目标与公积金中心战略一致，完成热线各项运营指标。能将公积金中心服务目标转化为可执行的客服战略，具备优秀的团队领导力。作为供应商负责人，主要承担与公积金中心对接和汇报工作。制定客服中心中长期发展规划及年度运营计划。

(3) 运营管理：拥有大型公共服务类客服中心运营管理经验，熟悉全渠道服务模式。统筹负责客服中心的整体运营情况。优化并监督执行服务流程、质量标准 and 操作规范。组建、发展中层管理团队，设定团队目标并实施绩效考核。

(4) 沟通协调：具备与公积金中心相关部门高效的沟通协调、汇报对接能力，能有效理解公积金中心需求并落实到位。规划客服所需的技术平台、系统及基础设施，协调内部资源，确保客服热线工作稳定、安全、高效运行。

(5) 风险管理与应急处理：建立健全风险管理体系、应急预案，保障数据与信息安全。擅长风险识别和应急处理能力，能制定并执行有效的应急预案（如舆情应对、系统故障、突发公共事件、重大投诉、敏感事件或公共危机等），及时向公积金中心报告并协调解决。

(6) 数据分析与决策：了解客服相关技术（如知识库，AI 辅助等）在提升政务服务效率和体验中的应用。善于利用客服数据（满意度、一次解决率、诉求分类等）进行深度分析，驱动服务改进，并向公积金中心提供有价值的分析报告。

(7) 报告与持续改进：具备较强文字功底，能高质量起草各类工作信息，定期向公积金中心提交全面详实的工作分析报告。基于数据分析和公积金中心反馈，持续推动服务流程、系统、人员技能的优化创新。

3、中层管理人员岗位职责及要求：

(1) 政治素养与执行：具备高度的政治敏感性，严格执行公积金中心各项政策、服务流程及操作规范。

(2) 管理与团队建设：具备扎实的专业知识和丰富的管理经验，擅长团队辅导与绩效评估。负责排班、现场管理、实时监控服务指标（接通率、服务水平、平均处理时长等）等，确保服务稳定高效运行。

(3) 运营与数据分析：熟练运用数据监控、分析工作情况，发现问题并制定改进措施。监督一线人员执行服务流程，收集问题并提出优化建议。通过录音监听、在线交互检查等方式进行服务质量监测评估，

分析质量缺陷原因并推动改进。收集、整理和分析运营数据，编制运营及质量分析报告。

（4）沟通与协调：具备跨部门（内部）及与公积金中心对接人员的沟通协调能力。

（5）问题解决与应急处置：较强的现场问题快速处理能力和授权范围内的独立决策能力；能处理日常运营中的突发事件和人员调度问题。

（6）培训与知识管理：具备课程设计、讲授能力，熟悉成人学习特点；参与知识库建设。负责一线团队的日常绩效管理、辅导与反馈。制定培训计划，开发培训课程并组织授课。牵头或深度参与知识库的建设、更新和维护。

4、一线受理人员岗位职责及要求：

（1）政治素养与职业技能：了解公积金中心工作性质，具备基本政治敏感性。具有强烈公共服务意识，态度热情、耐心，工作认真负责、积极主动，具备较强抗压能力。

（2）服务与职业素养：提供全渠道专业服务，通过电话、网络等渠道，按照服务规范、业务流程有效处理咨询、投诉等。需准确理解市民诉求，熟练运用知识库查询解答问题。对无法在线解决的诉求，按规定录入工单系统，确保信息传递无误。

（3）沟通与表达：普通话标准，表达流畅准确，具备良好的倾听、理解与书面表达（适用于工单、邮件等处理场景）能力。保持平和心态，运用沟通技巧及时安抚市民情绪、化解矛盾。

（4）业务学习：能快速学习掌握公积金中心政策法规、业务流程、系统操作及专业知识，可准确解答群众诉求。积极参加培训，主动学习新政策、技能以提升服务能力，主动反馈疑难问题及优化建议。

（5）实操与问题解决：具备基本逻辑分析和问题解决能力，熟练使用客服操作系统、知识库及相关办公软件。

（四）服务要求

1、服务目标：供应商需确保热线运营指标符合公积金中心考核要求（详见附件）。

2、服务方式：公积金中心提供客服热线操作系统软件、硬件及办公场地。供应商派驻服务团队到办公

职场提供坐席服务，自行承担物业、水电气、保洁等费用。

3、服务地点：新密市大鸿路 176 号（大鸿路与西大街交叉口南 50 米路西）。

4、服务期限：壹年（自合同签订之日起）。

5、服务最高限价：261.4 万元，该总费用包括招标代理服务费、中标供应商的人员招聘费用、录用员工的工资、绩效、加班费、劳保福利、社保、住房公积金及企业运营费用（包含培训、学习、团建、服装等）、税金、利润等全部费用。

（五）其他要求

1、负责坐席团队的招聘、培训及综合考评管理，依法与所招聘员工签订正式《劳动合同》并缴纳社会保险，不得使用未签约人员，若由此引起的劳务纠纷，由供应商负责解决。人员的聘用、任免、奖励处罚等事项，须报公积金中心备案。关键岗位人员的详细简历和资质证明需提交审核，公积金中心保留审核和否决权。

2、负责团队人员政治、思想、守法、信用及健康等方面的审查，由此出现的相关问题全权由供应商负责解决，公积金中心不承担任何责任。

3、在协议期内须保证团队稳定和履职能力。在话务量激增时，供应商须及时向公积金中心报告并调整人员支援；未经公积金中心同意不得擅自减员或调岗，如有人员辞职，须在一周内将人员配备到位，空岗期间需调配具备同等资质人员临时顶岗，确保日均接通率达标。

4、建立完善内部管理和保密工作制度，严禁泄露工作中涉及的缴存单位及职工的信息（尤其是敏感涉密的信息）。泄密或引发重大责任事故的，公积金中心将依法追究供应商及直接责任人的相关法律责任。

5、妥善保管公积金中心提供的所有办公设备，人为造成损坏或丢失的，根据其实际价格进行赔付。

6、定期向公积金中心上报相关运营统计数据，配合做好相关数据、信息的汇总分析及研判工作；建立突发、热点事件上报机制，及时启动相关应急预案，保证各项工作正常平稳运行。

7、确保员工工资、绩效和加班费等足额发放，若有拖欠则依据《劳动法》规定进行处理。同时每月向

公积金中心提交薪酬发放凭证备案。

8、在运营服务过程中，若出现突发网络、系统故障，须立即报告公积金中心并配合处理。

9、接受公积金中心对业务的监督和指导，完成公积金中心临时交办的工作任务。

10、供应商在服务协议终止后，需在 10 个工作日内移交所有数据资料和档案信息（如录音文件、工单记录等）。

三、公积金中心所需工作：

1、负责 12329 客服热线工作的指导、监督和考核。每月根据政府采购合同约定开展质量考核（详见附件），考核结果与项目外包服务费用挂钩。

2、可随时向供应商了解公积金缴存职工需求、建议等信息。

3、有权核查供应商提交的薪酬发放凭证，发现未足额发放的，要求 7 日内整改，逾期未整改的将扣减相应服务费。

4、因供应商服务不当引发媒体曝光、群体性投诉等负面影响的，公积金中心有权要求供应商 3 日内提交整改报告，必要时追究经济赔偿责任。

5、提供符合运营条件的办公场地和设备(包括工位、座席设备及办公设备)，保障物资供应。

6、负责 12329 热线平台的建设、硬件自然耗损维护维修及系统的扩容升级，提供业务支撑系统及软件；保障工作期间水/电/暖的供应和维修维护；提供办公电话及互联网访问。

7、协调办公场地公共区域保安、保洁服务，确保场地符合安全生产标准。

8、按约定时间和方式及考核结果向供应商支付外包服务费。

附件：郑州住房公积金 12329 热线外包项目考核指标

序号	大项	小项	考核分值	考核标准	考核形式	考核方法
1	服务指标 (60分)	电话接通率	10	人工接听电话数/呼入总量*100% ≥ 98%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分，理论满分 11 分。	查看系统	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 11 分。	查看系统 其他反馈	每月
3		IVR 满意度	5	来电群众对受理人的服务质量评价的满意满意度≥95%，每变动 1 个百分点，分值变动 1 分，理论满分 6 分。	查看系统 其他反馈	每月
4		转办案件工单准确率	5	转办工单准确率需达 100%(不准确数/转办工单总数*100% = 0)，每低于 1 个百分点扣 1 分。	平台反馈 其他反馈	每月
5		7*24 小时值班	2	全年需 100%落实 7*24 小时值班制度，未达标则本项不得分。	其他反馈	每月
6		电话接通率月达标天数	3	月度电话接通达标天数需≥当月天数的 95%，每低于 1 个百分点扣 1 分。	查看系统	每月
7		网络渠道按时回应率	5	各网络渠道按时回应率需达到 100%，（按时回复数/各网络平台接收数*100%=100%），每低于 1 个百分点扣 2 分。	平台反馈 其他反馈	每月
8		督办项管理	10	考核周期内不得出现被热线管理部门或上级有关部门以任何形式进行督促办理的事项，出现 1 次则本项不得分。	平台反馈 其他反馈	每月
9		有效投诉率	10	因话务人员、网络回复人员业务差错、服务态度等原因引起的有效投诉数量需〈受理总量 0.01%，超出则本项不得分。	抽查录音 其他反馈	每月
10	管理机制 (10分)	知识库更新	3	1. 新政策法规颁布后 1 个工作日内完成客服系统知识库准确更新，禁止引用已废止政策内容，更新不及时或引用错误的，每次扣 1 分。 2. 按照 12345 便民热线绩效考核方案要求，知识库更新准确且符合要求，本单位知识库更新内容错误或考核项未得满分，本项不得分。	查看系统 其他反馈	每月
11		队伍稳定性	2	人员及岗位调整的全过程须及时报备，未及时报备的，瞒报、谎报人员信息和工作信息的，本项不得分。	查阅资料 日常工作	每月

12	管理机制 (10分)	排班与工作量匹配度	1	需根据业务量合理编排人员班次，确保人员配置与工作量相匹配，出现相关问题的，每次扣 0.5 分。	查看系统 查阅资料 其他反馈	每月
13		系统故障处理	2	网络、电话、热线平台信息系统等出现故障时，须立即报告并清除故障。未及时报备发生问题的每次扣 1 分。	查看 系统其他 反馈	随机
14		工作情况报送	1	每日下午 17:30 前上报当日工作情况； 每周一下午 17:00 前上报上周工作情况； 每月 5 日前上报上月工作情况。 未按时报送或报送内容不符合要求的，每次扣 0.5 分。	查阅 资料日常 工作	随机
15		考勤管理	1	本人需按照排班表亲自打卡上下班，严禁代打或托人打卡，违反要求的，每人次扣 0.5 分。	抽查暗访	每月
16	服务规范 (30分)	仪容仪表	1	须着装统一、干净整洁，严禁穿短裤、拖鞋上班，违反规定每人次扣 0.5 分。	抽查暗访	随机
17		工作环境	1	1. 现场工位需保持整齐规范，电脑及相关线路应有序布设，严禁随意拉扯、杂乱堆放。 2. 桌面保持洁净整齐，无明显污垢灰尘，杜绝卫生死角。 3. 办公区内严禁抽烟、食用零食。 违反上述规定者，每人次扣 0.5 分。	现场查看	随机
18		工作纪律	2	1. 须提前 5 分钟签入系统准备接听电话，严禁迟到、早退； 2. 为保证通话质量，不得随意示忙离开坐席超 20 分钟以上； 3. 严禁使用热线电话拨打私人电话，工作时间严禁串岗、聊天、浏览网页、接打私人手机等与工作无关的行为。 4. 工作期间离开岗位须向请示报告，离开时间超过 5 分钟的应退出工作界面。 5. 严禁在办公电脑上安装与工作无关的程序。 违反上述规定的，每人次扣 1 分。	查看系统 抽查暗访 其他反馈	随机

19		文明用语与礼仪沟通	2	3. 须使用普通话，保持耐心语气；严禁使用“不清楚”“这不是我的工作”等禁用语； 4. 语速适中、声音清晰可辨，能将专业术语转化为群众听得清、容易懂的语言，语气语调自然友好，无机械感； 3. 面对群众抱怨，耐心安抚并聚焦问题解决（而非辩解、反问性质疑）。违反上述规定的，每次扣1分。	抽查录音 其他反馈	随机
20		服务响应规范性	7	2. 须第一时间准确把握群众诉求，并给予明确解释，不得语言含糊、长时间停顿或者推诿； 2. 须主动耐心倾听，确认关键信息（群众信息、联系方式、问题细节等），严禁机械重复问题或随意打断； 3. 对疑难问题要随机应变做到有效引导并给予安抚，杜绝因首次引导安抚不到位发生的二次或多次回电； 4. 需等待时须使用呼叫保持功能，严禁来电人员听到无关内容； 5. 网络平台诉求需严格按照各平台要求的格式及时进行回复。 违反上述规定的，每次扣1分。	抽查录音 查看平台 其他反馈	随机
21	服务规范（30分）	答复准确性与及时性	5	1. 答复准确率须达100%（答复错误数/抽查记录总数$\times$100%=0）； 2. 对无法当场准确答复的问题，须在规定时间内回复群众，及时回复率须达100%。 上述规定未达标的，每次扣1分。	抽查录音 查看系统 平台抽查	随机
22		工作主动性与制度落实	7	严禁出现以下情况： 1. 反复询问已强调的问题； 2. 培训后未及时总结应用、未掌握相关内容； 过度依赖联络员、未主动解决问题； 4. 未落实首问负责、一次性告知、服务承诺等规章制度； 5. 对潜在风险隐患、高频共性问题未做到提前预警并上报的； 6. 未严格落实政务服务改革及优化营商环境工作部署精神的； 7. 未按要求完成中心交办任务。 出现上述情况的，每次扣2分。	抽查录音 日常工作 其他反馈	每月

23		工作规范与效率控制	5	1. 按照相关工作流程，认真履行岗位职责； 2. 应由客服中心回复的网络诉求件，未经上报严禁擅自转办至其他处室； 3. 录入信息（群众个人信息、问题分类、诉求描述等）须完整清晰准确； 4. 须在保证解决问题的前提下控制通话时长，避免不必要的闲聊或拖延。 违反上述规定的，每次扣 1 分。	抽查录音 查看系统 日常工作 其他反馈	随机
24	社会评价	典型案例	3	上报优秀案例、推广经验做法，或被 12345 热线通报、月报表扬的，按相关标准加分；	查阅资料 其他反馈	
25		媒体监督反馈	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 其他反馈	
合计分值						

*注：考评分值总分为 100 分，扣分分值不设上限。在服务周期内，首次考评分值未达到 90 分以上，第一次对考核对象提出整改要求；首次以后，当月考核分值未达到 90 分以上的，将按照实际得分获得相应服务费用。

第七章 投标文件资格审查文件册通用格式

_____项目

投标文件 资格审查文件册

(封面)

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或委托代理人：_____（个人电子签章或签字）

日 期： 年 月 日

资格审查文件目录

- 一、投标人资格声明函
- 二、投标人基本情况
- 三、投标人资格证明文件

一、 投标人资格承诺声明函

致（本项目采购单位）：

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下：

一、我单位全称为_____，注册地点为_____，统一社会信用代码为_____，法定代表人（单位负责人）为_____，联系方式为_____。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位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。（重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。如有弄虚作假，我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任，同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并承担因此所造成的一切损失。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

注：1.投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2.投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效。

二、 投标人基本情况

1. 投标人概况

- (1) 投标人名称：
- (2) 注册地址：
- (3) 成立或注册日期：
- (4) 法定代表人（姓名、职务）：
- (5) 注册资本：_____万元

2. 投标人财务状况

- (1) 资产负债表（到 年 月 日为止）

固定资产合计：_____元

流动资产合计：_____元

长期负债合计：_____元

流动负债合计：_____元

- (2) 损益表（到 年 月 日为止）

利润总额累计：_____元

净利润累计：_____元

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

三、 投标人资格证明文件

1. 营业执照
2. 招标文件要求提供的其他资格证明材料。

第八章 投标文件通用格式

_____项目

投标文件

（封面）

投 标 人：_____（企业电子签章）

法定代表人或其委托代理人：_____（个人电子签章或签字）

日 期： 年 月 日

投标文件目录

- 一、 法定代表人授权书
- 二、 投标书
- 三、 投标报价表格
- 四、 技术规格和商务偏差表
- 五、 技术部分
- 六、 商务部分
- 七、 反商业贿赂承诺书
- 八、 政府采购投标担保函（格式）
- 九、 小型微型（监狱、残疾人福利性单位）企业产品明细表
- 十、 小微企业声明函
- 十一、 残疾人福利性单位声明函
- 十二、 节能产品、环境标志产品明细表
- 十三、 招标文件要求的其他资料

一、 法定代表人授权书

本授权书声明：注册于（注册地址名称）的（投标人全名）的在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权（单位名称）的在下面签字的_____（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称）（标段）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____日签字生效，特此声明。

法定代表人（个人电子签章或签字）：

被授权人（个人电子签章或签字）：

职务：

单位名称（企业电子签章）：

地址：

附：法定代表人身份证复印件、委托代理人身份证复印件

二、 投标书

致：（采购人或采购代理机构名称）

根据贵方的投标邀请（项目名称及采购编号），签字代表（全名、职务）经正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交下述文件，并对之负法律责任。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附投标报价表中规定的应提供的项目投标总价为人民币_____元，（大写）_____。我方承诺，投标总价包含招标文件“第六章招标项目需求及技术要求”全部采购范围。

2. 如果我方中标，我方将按招标文件的规定签订并严格履行合同中的责任和义务，在签订合同时不向你方提出附加条件，按照招标文件要求提交履约保证金，在合同约定的期限内完成合同规定的全部内容。

3. 我方已详细审查全部招标文件，包括修改文件以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

4. 投标有效期为提交投标文件的截止之日起 90 日历天。

5. 我方承诺除商务和技术偏差表列出的偏差外，我方响应招标文件的全部要求。

6. 我方承诺，与招标方聘请的为此项目提供咨询服务及任何附属机构均无关联，非招标方的附属机构，不存在第三章“投标人须知”第 2.10 项规定的任何一种情形。

7. 我方同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

地址：

投标人（企业电子签章）：

邮政编码：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

电话：

日期：

三、 投标报价表格

(一) 开标一览表

项目名称	
投标人名称	
投标报价	小写：¥_____
	大写： _____
投标范围	符合第六章“招标项目需求及技术要求”
投标有效期	提交投标文件的截止之日起 90 日历天
服务期	1 年（自合同签订之日起）
服务地点	新密市大鸿路 176 号（大鸿路与西大街交叉口南 50 米路西）
质量要求	确保热线运营指标符合公积金中心考核要求
付款方式	可填“满足招标文件要求”
项目负责人	
其他	

说明：1. 本表投标总价应与投标文件中投标报价一览表的总报价一致。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

(二) 投标报价一览表

本项目无需提供

四、 技术规格和商务条款偏差表

序号	招标文件章节及条款号	投标文件章节及条款号	偏差说明
1			
2			
3			
4			
5			
.....			

投标人保证：除技术规格和商务条款偏差表列出的偏差外，投标人响应招标文件的全部要求。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

五、技术部分

投标人针对招标文件及自身情况编制，格式自拟，为便于查找，建议投标文件编制过程中层次清晰，编制标题及目录。

六、商务部分

投标人针对招标文件及自身情况编制，格式自拟，为便于评审查找，建议投标文件编制过程中层次清晰，编制标题及目录。

七、反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在（采购项目名称）采购活动中，我公司保证做到：

1. 公平竞争参加本次采购活动。
2. 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。
3. 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。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

八、政府采购投标担保函（格式）

（仅限提供保函形式的投标单位提供，如无可删除）

编号：

_____（采购人或采购代理机构）：

鉴于_____（以下简称“供应商”）拟参加采购编号为_____的项目（以下简称“本项目”）投标，根据本项目招标文件，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）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 中标后供应商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. 违反招标文件规定的应当没收投标保证金的其他情形。

（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，并附有证明供应商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供应商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方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（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供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商投标保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2. 因你方原因致使供应商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. 因不可抗力造成供应商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招标文件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

九、小型、微型（监狱、残疾人福利性单位）企业产品明细表

单位：元

序号	设备名称	品牌型号规格	制造商名称	制造商类型（填小型/微型/监狱/残疾人福利性单位）	数量	单价	金额合计
小型微型（监狱、残疾人福利性单位）企业产品金额总计_____元							

（1）投标人系小型微型（监狱、残疾人福利性单位）企业，且提供本企业生产制造的产品。

（填是或否）

（2）投标人提供其它小型微型（监狱、残疾人福利性单位）企业生产制造的产品。

（填是或否）

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

注：

1. 本表所列产品与货物分项报价一览表中的小型微型（监狱）企业生产的产品、报价应一一对应。**特别说明：上表所列产品应当不包括中型企业生产的产品。**

2. 投标人须在投标文件正本中提供投标人自己的《小微企业声明函》原件，以及“制造商类型”为小型、微型企业制造商出具的《小微企业声明函》原件；如未按要求提供上述证明或相关内容表述不清的，将整体不予价格扣除，投标人对所报相关内容的真实性负责。

3. 投标人应如实填写本表，如内容不全或计算错误、或与投标报价明细表（指小型、微型、监狱、残疾人福利性企业产品）相互矛盾的，将整体不予价格扣除。

4. 根据财政部司法部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2016〕68号）和财政部民政部中国残疾人联合会《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定，本项目招标对监狱和残疾人福利性企业生产的产品价格给予6%的扣除。监狱企业作为投标人须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不予认定。残疾人福利性企业作为投标人须符合财库〔2017〕141号文件要求的条件，并出具《残疾人福利性单位声明函》，

否则，不予认定。

5. 相关证明材料附在本表后。

6. 投标人应按本表“列”的内容要求逐项认真填报，因填报不完整而引起的投标风险，由投标人承担。

7. 可根据需要自行增减表格行数，没有相关产品可不填此表。

（提醒：如果投标人不满足小型微型企业的认定标准，或所投产品的制造商不符合小型微型企业认定标准的，则不需要提供本表。否则，因此导致虚假投标的后果由投标人自行承担。）

十、小微企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）

（投标人属于小微企业的填写，不属于的无需填写或不提供此项内容）

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）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元¹，资产总额为 万元¹，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（企业电子签章）：

日期：

十一、残疾人福利性单位声明函

（供应商属于残疾人福利性单位的填写，不属于的无需填写此项内容）

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。

供应商（企业电子签章）：

日期： 年 月 日

注：1、中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者集采机构将随中标、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。

2、供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

十二、节能产品、环境标志产品明细表

节能产品明细表

序号	设备名称	品牌型号	制造商名称	节字标志认证证书号	国家节能产品认证证书有效截止日期	数量	单价	总价

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

环境标志产品明细表

序号	设备名称	品牌型号	制造商名称	中国环境标志认证证书编号	认证证书有效截止日期	数量	单价	总价

投标人（企业电子签章）：

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：

日期： 年 月 日

填报要求：

1. 本表的设备名称、品牌型号、金额应与货物分项报价一览表一致。
2. 投标人应提供国家公布的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书。
3. 请投标人正确填写本表，所填内容将作为评审的依据。其内容或数据应与对应的证明材料相符。
4. 没有相关产品可不提供本表。

十三、招标文件要求的其他资料

（资格审查文件内容可放在此处）