**天津市便民专线服务中心-天津12345政务服务便民热线平台**

**智能化扩容升级项目**

**招标文件**

（项目编号：TGPC-2024-D-1139）

天津市政府采购中心

**2024.12**

**目 录**

**第一部分 投标邀请函**

**第二部分 招标项目要求**

**第三部分 投标须知**

**第四部分 合同条款**

**第五部分 投标文件格式**

第一部分 投标邀请函

受天津市便民专线服务中心委托，天津市政府采购中心将以公开招标方式，对天津市便民专线服务中心-天津12345政务服务便民热线平台智能化扩容升级项目实施政府采购。现欢迎合格的供应商参加投标。

本项目为远程招投标，一律不接受纸质投标文件，只接受加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。供应商参加投标前须办理CA数字证书（USBKEY）和电子签章。投标人须按招标文件的规定在天津市政府采购中心招投标系统中提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

一、项目名称和编号

（一）项目名称：天津市便民专线服务中心-天津12345政务服务便民热线平台智能化扩容升级项目

（二）项目编号：TGPC-2024-D-1139

二、项目内容

第一包：智能化功能扩容升级软件开发 1项，合同履行期限：6个月。

第二包：大数据分析平台软件开发 1项，合同履行期限：6个月。

第三包：监理服务 1项，合同履行期限：6个月。

三、项目预算

第一包：2504000元。

第二包：2036000元。

第三包：100000元。

四、供应商资格要求（实质性要求）

（一）投标人须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供以下材料：

1. 营业执照副本或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书扫描件或自然人的身份证明扫描件。

2. 财务状况报告等相关材料：

A.经第三方会计师事务所审计的2023年度财务报告扫描件。

B. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的书面声明。

注：A、B两项提供任意一项均可。

3. 依法缴纳税收和社会保障资金的书面声明。

4. 投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（截至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）。

5. 提交具备履行合同所必需的设备和专业技术能力证明材料。

（二）本项目不接受联合体投标。

五、项目需要落实的政府采购政策

（一）本项目对小微企业报价给予20%的扣除。

（二）根据财政部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定，监狱企业视同小微企业。

（三）根据财政部、民政部、中国残疾人联合会发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定，残疾人福利性单位视同小微企业。

注：中小微企业以投标人填写的《中小企业声明函》为判定标准，残疾人福利性单位以投标人填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须投标人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。以上政策不重复享受。

（四）涉及商品包装或快递包装的，按照《财政部办公厅、生态环境部办公厅、国家邮政局办公室关于印发<商品包装政府采购需求标准（试行）>、<快递包装政府采购需求标准（试行）>的通知》（财办库〔2020〕123号）要求执行。

（五）按照《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）的要求，根据开标当日解密截止时间“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，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，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

六、获取招标文件时间、方式

（一）获取招标文件时间：2024年12月31日至2025年1月8日，每日9:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

（二）获取招标文件的方式：

1. 获取招标文件网址：使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：[http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn](http://www.tjgpc.gov.cn)）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”下载招标文件。

2. 供应商注册、CA数字证书（USBKey）领取、电子签章办理办法：

（1）天津市政府采购中心网注册：登录天津市政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）首页点击“用户注册维护”，填写相关内容。天津市政府采购中心注册窗口联系电话：022-24538167。

（2）CA数字证书（USBKey）领取及电子签章办理：参见天津市政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）--服务指南--供应商注册、领取CA数字证书（USBKey）及电子签章制章的流程。

CA数字证书办理联系电话：400-0566-110或022-24538059。

电子签章办理联系电话：022-24538059。

（三）本项目不组织踏勘现场，不组织标前答疑会。

七、网上应答时间

2024年12月31日9:00至2025年1月21日8:30，使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”进行应答并提交。

网上应答帮助链接：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn/webInfo/getWebInfoListForwebInfoClass.do?fkWebInfoclassId=W008

八、投标截止时间及方式

（一）投标截止时间：2025年1月21日8:30。投标截止时间前提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）方为有效投标。

（二）投标方式：本项目投标采用网上电子投标方式，投标人须于投标截止时间前使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

九、开标时间及方式

（一）开标解密时间：2025年1月21日8:30至9:30完成开标解密的投标为有效投标。

（二）开标解密方式：本项目采用网上开标方式，投标人须于规定时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”完成开标解密。

（三）网上开标公示时间：2025年1月21日9:30至12:00。投标人可在规定时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”自行查看开标信息。

十、采购代理机构名称、地址、联系人及联系方式

（一）采购代理机构名称：天津市政府采购中心

（二）采购代理机构地址：天津市河东区红星路79号二楼（邮编：300161）

（三）联系人：丁亚天、杨光、鲁志强

（四）网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn

（五）对外办公时间：法定工作日9:00～12:00，14:00～17:00

（六）咨询服务电话：

1. 供应商注册咨询：022-24538167

2. CA证书和电子签章办理咨询：022-24538059

3. 采购文件咨询：022-24538319

4. 网上应答及解密操作咨询：022-24538309

十一、采购人的名称、地址和联系方式

（一）采购人名称：天津市便民专线服务中心

（二）采购人地址：天津市南开区南京路358号今晚传媒大厦新厦

（三）采购人联系人：朱占鹏

（四）采购人联系电话：022-58989796

十二、质疑方式

（一）供应商认为采购文件、采购过程和采购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，按照本项目采购文件第三部分《投标须知》“8. 询问与质疑”的相关规定，以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑，否则不予受理。

采购人质疑受理：

1. 联系部门：天津市便民专线服务中心

2. 联系地址：天津市南开区南京路358号今晚传媒大厦新厦

3. 联 系 人：高放

4. 联系方式：022-58989059

（二）供应商对质疑答复不满意的，或者采购人、天津市政府采购中心未在规定期限内作出答复的，供应商可以在质疑答复期满后15个工作日内，向采购人同级财政部门提出投诉，逾期不予受理。

十三、公告期限

招标公告的公告期限为5个工作日。

十四、招标代理服务费

本项目按以下比例向中标供应商收取招标代理服务费：

| 中标金额（万元） | 费率 |
| --- | --- |
| 100以下 | 1% |
| 100-500 | 0.8% |
| 500-1000 | 0.45% |
| 1000-5000 | 0.25% |
| 5000-10000 | 0.1% |
| 10000-100000 | 0.05% |

服务费按差额定率累进法计算，向下取整，精确到元。例如中标金额为6805000元，服务费=1000000×1%+（5000000-1000000）×0.8%+（6805000-5000000）×0.45%=50122.5元，服务费缴纳50122元。其中中标金额以《中标通知书》为准。

中标供应商应于中标公告发布之日起5个工作日内缴纳招标代理服务费，缴费单位名称须与投标单位名称一致，缴费时请注明项目编号及中标包号。

名 称：天津市公共资源交易中心

开户行及账号：中国建设银行股份有限公司天津明华支行

1205 0162 4900 0000 0675

银行联行号：105110039436

纳税人识别号：1212 0000 MB1E 44809C

地址：天津市河东区红星路79号

缴费及申请开票系统：http://pay.tjggzy.cn/

缴费及开票咨询电话：022-24532012

十五、《“政采贷”业务提示函》、《政府采购支持中小企业政策提示函》和《诚信参与政府采购活动提示函》

2025年12月31日

**“政采贷”业务提示函**

【政策简介】“政采贷”业务，即政府采购合同融资，具有流程简便、放款迅速、免实物质押、贷款利率低等特点。政府采购中标（成交）供应商如有融资需求，可以凭借包括中标（成交）通知书和政府采购合同等在内的相关材料向各商业银行申请融资，并享受商业银行优惠利率以及人民银行支小再贷款政策等。

【贷款途径】截止目前，我市已有农业银行、光大银行、渤海银行、中信银行、浦发银行等18家商业银行相继推出了“政采贷”产品，并在天津市政府采购网“政采贷”产品介绍专栏（http://ccgp-tianjin.gov.cn/zcd/zcdList.jsp）公开了产品详情、产品特色、服务电话等信息，后续如有其它银行推出此类产品，“政采贷”产品介绍专栏也将及时更新。政府采购中标（成交）供应商如有融资需求，可以自行对比或咨询，并可以通过天津市政府采购网中公示的“中征应收账款融资服务平台”链接或中征平台官方网址（https://www.crcrfsp.com/index.do）向银行提交融资申请。

【特别提示】“政采贷”业务坚持“政府引导、市场运作、企业自愿、风险自担”的原则，供应商自愿申请“政采贷”业务并自由选择商业银行，任何单位和个人不得干预或限制。

**政府采购支持中小企业政策提示函**

【政策概述】

促进中小企业发展是政府采购法定的政策功能。在政府采购活动中，应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

【支持对象】

以下对象可享受支持政策：1.在境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的**中型企业、小型企业和微型企业**，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外；2.符合中小企业划分标准的**个体工商户**。

【支持情形】

在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受支持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由**中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标**；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》**订立劳动合同**的从业人员。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方**均为**中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方**均为**小微企业的，联合体视同小微企业。

【注意事项】

1.中小企业参加政府采购活动，应当出具规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

2.中小企业应当对声明函的内容的真实性负责。声明内容如有不实，则构成提供虚假材料谋取中标、成交的情形，需承担相应的法律责任。

3.政府采购项目的采购意向、采购公告和招标文件（谈判文件、磋商文件等）中，应当明确本项目执行支持中小企业的具体措施，如预留份额、评审优惠（应当明确具体优惠比例）或者优先采购等。

【政策目录】

1.《中华人民共和国政府采购法》第九条

2.《中华人民共和国政府采购法实施条例》第六条

3. 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）

4. 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）

5.天津市财政局 天津市工业和信息化局关于贯彻落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（津财采〔2021〕12号）

6.市财政局 市发展改革委 市住房城乡建设委 市交通运输委 市水务局 市政务服务办关于进一步贯彻落实政府采购支持中小企业政策的通知（津财采〔2022〕11号）

**诚信参与政府采购活动提示函**

近年来，我市财政部门查处的政府采购供应商违法行为中，提供虚假材料谋取中标、成交的占95%以上，严重扰乱了政府采购市场秩序，损害了政府采购营商环境。

诚实信用是市场经济的基本要求，也是政府采购法确立的基本原则之一，政府采购供应商等当事人均应严格遵循。供应商对其投标文件的真实性、合法性负有审慎的审查义务，对提交的全部材料（包括本单位制作形成的材料、第三方单位提供的材料、员工个人提供的材料等）的真实性负责，并承担相应法律责任。被查实存在提供虚假材料谋取中标、成交的，将被依法予以行政处罚，并将在信用中国、中国政府采购网、天津市政府采购网等网站公示其失信记录，实施联合惩戒。

经梳理，供应商提供的虚假材料主要涉及业绩合同、发票、认证证书、特种作业操作证、社保缴费证明、学历学位证书、建造师执业资格证书、健康证等。供应商在编制投标文件时，可通过国家税务总局全国增值税发票查验平台、国家认证认可监督管理委员会网站、应急管理部特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格信息查询平台、中国建造师网、学信网**等**官方查询渠道对投标文件中相关材料的真实性予以审查，对无法确认真实性的材料，不要作为投标、响应材料提交。

一旦被查实存在提供虚假材料的，供应商的以下陈述申辩意见一般不予采信：

1.虚假材料为员工个人或第三方单位提供，供应商并不知情；

2.虚假材料并非评审因素或属于多提供，而并不影响评审结果；

3.供应商并未中标，没有产生危害后果；

4.工作人员疏忽大意，错放相关材料；

5.已查验材料原件或通过非官方渠道扫码、在线查询等，尽到了审查义务。

**法律责任：**《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款

供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：（一）提供虚假材料谋取中标、成交的。

第二部分 招标项目要求

一、商务要求

（一）报价要求

1. 投标报价以人民币填列。

2. 投标人的报价应包括：开发费、培训费、维护费、管理费及税金等为完成招标文件规定全部工作所需的一切费用。投标人所报价格为任务完成的最终优惠价格。

3. 验收相关费用由投标人负责。

（二）服务要求

1. 详见项目需求书，投标人提供详细的服务方案。

2. 中标后，中标供应商须与采购人就数据信息安全签署保密协议。

3. 投标人须在投标文件中承诺，若其为中标供应商，将对采购人已有或将来的各业务系统对接工作免费开放接口协议、数据结构等与对接相关的所有资料。

（三）时间、地点要求

1. 时间要求：

第一包、第二包：签订合同之日起6个月内完成开发任务（特殊情况以合同为准）。

第三包：6个月的监理服务（特殊情况以合同为准）。

2. 服务地点：天津市南开区南京路358号（特殊情况以合同为准）。

（四）付款方式

签订合同之日起10日内支付合同总额的30%，验收合格之日起10日内支付合同总额的60%，验收合格之日起1年后10日内支付合同总额的10%（特殊情况以合同为准）。

（五）投标保证金和履约保证金

本项目不收取投标保证金和履约保证金。

（六）验收方法及标准

按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

二、技术要求

第一包、第二包

（一）投标人须承诺所提供的服务、人员及设备符合相关国家强制性规定。

（二）投标人在投标文件中根据本项目需求提出完整的解决方案，系统的整体框架、功能组成、信息编码规范和各功能模块的实现方法以及主要业务流程的设计框架。系统开发应详细列出采用的国家标准、行业标准，无国家标准、行业标准的，应具体说明能达到的技术指标。方案应完整详细地列出系统开发任务清单，包括服务内容、所费的时间、投入的人力、需要用户提供的支持与配合等。方案应响应用户提出的各项技术与业务需求，不支持某项要求，应明示并解释偏差理由。

（三）投标人根据对软件开发系统的理解，在技术文件中明确需求分析的结果和系统的整体结构，并对技术方案中的重点技术问题提出解决方案。

（四）投标人须在投标方案中明确开发方法、开发环境和开发技术，并明确系统运行的硬件、软件和网络环境。

（五）投标人应按照项目需求提出详细的工程期限、工程进度计划，包括项目总耗时段所投入的人力和完成的工作量等。

（六）投标人须在投标文件中，确定项目经理、项目需求分析师、系统分析员及主要软件开发人员，说明每个人的职责及开发任务，并附开发人员简历(含各成员的姓名、职务、职称、毕业学校、专业、专长、业绩等)。原则上不允许更换，如需更换开发人员，必须经采购人同意。

（七）投标人应在投标文件中提供质量保证计划，包括各阶段的进入、完成条件，各阶段的工作结果。其中“需求分析”和“系统分析”阶段必须编写《需求分析报告》和《设计说明书》，“测试”阶段必须编写测试报告。

（八）投标人在投标书中对软硬件环境要求（包括标书中未规定的第三方软件）、各部分开发、数据处理所需费用提出明确的指标，其中，第三方软件的费用由投标人负责。投标人与第三方软件的版权与使用权产生任何争议，由投标人负责。

（九）投标人须提供该项目开发全部源代码（拥有自主知识产权的产品和第三方产品除外），最终知识产权归需方所有，并协助需方完成版权注册。

（十）投标人必须在投标文件中提出完整的培训方案，包括最终用户的培训，保证用户能够掌握相关的技术并独立进行系统维护。

（十一）具体需求详见本部分项目需求书。

（十二）若本项目涉及对采购人原有系统的修改或升级业务，或涉及与采购人原有其他系统的对接业务，由采购人负责协调原有系统的接口协议、源代码、数据结构等与修改、升级或对接相关资料的开放，且不产生开放费用。如需原系统开发商配合，采购人负责协调。投标人应严格遵守与采购人签订的保密协议，对上述开放资料严格保密，经采购人允许合规使用。

第三包

（一）投标人须承诺所提供的服务、人员及设备符合相关强制性规定。

（二）具体需求详见本部分项目需求书。

三、评分因素及评标标准

第一包

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。  （2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10  注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（25分） | | | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人曾实施的软件开发业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。  A. 合同原件扫描件。包括买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订日期（应为2021年1月1日或以后）。  B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。  （1）政务服务热线类智能语音客服软件建设项目，每个业绩2分，最多6分；  （2）政务服务类人工智能软件建设项目，每个业绩2分，最多4分。 | 10 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 投标人具备智能语音客服类、智能语音外呼类、智能知识库类、AI能力平台类相关的计算机软件著作权登记证书扫描件，且著作权人为投标单位，每个合格的证书扫描件得2分，最多8分。 | 8 |
| 3 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：7分，其他0分。 | 7 |
| 第三部分 主观分（65分） | | | 分值 |
| 1 | 项目背景、需求与现状分析评价 | 至少包含项目建设背景、目标需求（包括数据需求、功能需求、业务需求、对接需求）和现状情况（包括机构情况、角色情况、业务管理情况、已有系统情况、需要对接系统情况等）的理解和分析  满足招标文件要求，无瑕疵：15分；  方案内容存在1处瑕疵：12分；  方案内容存在2处瑕疵：9分；  方案内容存在3处瑕疵：6分；  方案内容存在4处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在5处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 15 |
| 2 | 总体设计方案评价 | 至少包括整体架构设计（含总体框架、网络框架、数据框架）、技术路线、系统场景设计、业务逻辑设计、部署设计、适配设计等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：15分；  方案内容存在1处瑕疵：12分；  方案内容存在2处瑕疵：9分；  方案内容存在3处瑕疵：6分；  方案内容存在4处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在5处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 15 |
| 3 | 组织实施方案 | 至少包含项目实施进度安排、各任务阶段计划及目标、服务人员组成及分工、各岗位职责等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：10分；  方案内容存在1处瑕疵：7.5分；  方案内容存在2处瑕疵：5分；  方案内容存在3处瑕疵：2.5分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 10 |
| 4 | 售后与运维服务方案 | 至少包含售后与运维管理服务人员资质、运维能力、运维经验、运维流程、响应时间等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：15分；  方案内容存在1处瑕疵：12分；  方案内容存在2处瑕疵：9分；  方案内容存在3处瑕疵：6分；  方案内容存在4处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在5处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 15 |
| 5 | 培训方案 | 至少包含培训时长、培训教师情况、培训计划、培训方式和培训地点等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：10分；  方案内容存在1处瑕疵：7.5分；  方案内容存在2处瑕疵：5分；  方案内容存在3处瑕疵：2.5分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 10 |
| 合计 | | | 100 |

第二包

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。  （2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10  注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（36分） | | | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人曾实施的软件开发业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。  A. 合同原件扫描件。包括买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订日期（应为2019年1月1日或以后）。  B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。  每个业绩2分，最多10分。 | 10 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | （1）投标人具备ITSS信息技术服务标准符合性证书(运行维护服务)，一级得2分，二级及以下得1分，其他0分。  （2）投标人具备信息系统服务交付能力等级证书（CCID），一级得2分，二级及以下得1分，其他0分；  （3）投标人具备CMMI证书，CMMI5得2分，CMMI4及以下得1分，其他0分。  （4）具备数字化大屏类、舆情采集类、舆情检测类相关的计算机软件著作权登记证书，提供1份证书扫描件得1分，最多得5分。 | 11 |
| 3 | 实施团队评价 | 投入的人员为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前三个月中任意一个月的由投标单位或其总公司为投入人员缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。  （1）项目经理具备人力资源部门或工业信息化部门颁发的信息系统项目管理师证书、ITSS IT服务工程师证书、项目管理专业人员（PMP）证书，提供以上证书扫描件，每个合格的证书扫描件得1分，最多3分；  （2）技术负责人具备人力资源部门或工业信息化部门颁发的系统分析师证书、系统架构设计师证书，提供以上证书扫描件，每个合格的证书扫描件得1分，最多2分；  （3）系统安全专项组组长具有注册信息安全专业人员（CISP）证书、信息安全保障人员(CISAW，认证方向：安全运维（专业级））证书，提供一份证书扫描件得1分，最多得2分；  （4）项目组其他成员，具备人力资源部门或工业信息化部门颁发的软件设计师证书，提供一份证书扫描件得1分，最多得3分。  注：上述人员均不得兼任 | 10 |
| 4 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：5分，其他0分。 | 5 |
| 第三部分 主观分（54分） | | | 分值 |
| 1 | 项目背景、需求与现状分析评价 | 至少包含项目建设背景、目标需求（包括数据需求、功能需求、业务需求、对接需求）和现状情况（包括机构情况、角色情况、业务管理情况、已有系统情况、需要对接系统情况等）的理解和分析  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 2 | 搭建热线专用大模型方案评价 | 至少包含针对本项目的搭建热线专用大模型方案  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 3 | 构建智能化数字大屏方案评价 | 至少包含针对本项目的构建智能化数字大屏方案  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 4 | 建立话务舆情预警平台方案评价 | 至少包含针对本项目的建立话务舆情预警平台方案  满足招标文件要求，无瑕疵：9分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：3分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 9 |
| 5 | 数据信息保密管理方案评价 | 至少包含针对本项目的数据信息保密管理方案  满足招标文件要求，无瑕疵：6分；  方案内容存在1处瑕疵：4分；  方案内容存在2处瑕疵：2分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 6 | 售后与运维服务方案 | 至少包含售后与运维管理服务人员资质、运维能力、运维经验、运维流程、响应时间等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：6分；  方案内容存在1处瑕疵：4分；  方案内容存在2处瑕疵：2分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 7 | 培训方案 | 至少包含培训时长、培训教师情况、培训计划、培训方式和培训地点等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：6分；  方案内容存在1处瑕疵：4分；  方案内容存在2处瑕疵：2分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 合计 | | | 100 |

第三包

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。  （2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10  注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（34分） | | | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供信息系统监理业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。  A. 合同原件扫描件（合同签订时间为2019年1月1日以来）。包括合同金额、买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订日期。  B. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。  每个业绩2分，最多10分。 | 10 |
| 2 | 拟派驻的总监理工程师评价 | 投入的总监理工程师为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前三个月中任意一个月的由投标单位为以上人员缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。  总监理工程师具备具备计算机或电子信息专业高级工程师职称证书，信息系统监理师证书，信息系统项目管理师证书，注册信息安全管理人员证书（CISP），每提供一个合格的证书扫描件得2分，最多8分。 | 8 |
| 3 | 拟派驻的总监理工程师代表评价 | 投入的总监理工程师代表为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前三个月中任意一个月的由投标单位为以上人员缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。  总监理工程师代表具备信息系统监理师证书，项目管理专业人员（PMP）证书，ITSS IT服务经理证书，每提供一个合格的证书扫描件得2分，最多6分。 | 6 |
| 4 | 监理团队成员 | 投入的本项目监理团队成员为投标单位正式员工，提供姓名、开标日当月或上一月的由投标单位为投入人员缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。  监理团队成员（总监理工程师及总监理工程师代表除外）具备  A、计算机技术与软件专业技术资格证书（软件评测师），提供证书扫描件得2分；  B、注册信息安全专业人员（CISP）证书，提供证书扫描件得2分。  注：一人持多证不重复计分。 | 4 |
| 5 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：6分，其他0分。 | 6 |
| 第三部分 主观分（56分） | | | 分值 |
| 1 | 总体监理方案评价 | 至少包括监理目标范围内容、监理工作流程、监理机构设置及人员计划、监理岗位设置与岗位职责、监理工作措施、检测监测方法及保证措施、监理服务制度、监理工作成果物等方面内容  满足招标文件要求，无瑕疵：8分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：4分；  方案内容存在3处瑕疵：2分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 8 |
| 2 | 质量控制措施评价 | 至少包含针对本项目质量控制措施  满足招标文件要求，无瑕疵：8分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：4分；  方案内容存在3处瑕疵：2分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 8 |
| 3 | 进度控制措施评价 | 至少包含针对本项目进度控制措施  满足招标文件要求，无瑕疵：8分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：4分；  方案内容存在3处瑕疵：2分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 8 |
| 4 | 投资控制措施评价 | 至少包含针对本项目投资控制措施  满足招标文件要求，无瑕疵：8分；  方案内容存在1处瑕疵：6分；  方案内容存在2处瑕疵：4分；  方案内容存在3处瑕疵：2分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在4处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 8 |
| 5 | 变更控制措施评价 | 至少包含针对本项目变更控制措施  满足招标文件要求，无瑕疵：6分；  方案内容存在1处瑕疵：4分；  方案内容存在2处瑕疵：2分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 6 | 合同及信息管理措施评价 | 至少包含文档资料基本程序、文档资料管理措施、保密措施和方法等  满足招标文件要求，无瑕疵：6分；  方案内容存在1处瑕疵：4分；  方案内容存在2处瑕疵：2分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 7 | 安全管理方案评价 | 至少包括信息安全原则和内容、安全体系构建、安全管理方法、安全管理措施、安全管理手段等。  满足招标文件要求，无瑕疵：6分；  方案内容存在1处瑕疵：4分；  方案内容存在2处瑕疵：2分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 8 | 协调管理措施评价 | 至少包含针对本项目协调管理措施  满足招标文件要求，无瑕疵：6分；  方案内容存在1处瑕疵：4分；  方案内容存在2处瑕疵：2分；  未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 合计 | | | 100 |

四、投标文件内容要求

（一）投标人须按照《投标须知》“C 投标文件的编制”中的相关要求编制投标文件。

（二）投标文件格式参照第五部分“投标文件格式”。

**项目需求书**

第一包

一、项目背景

落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）等文件精神，切实增强12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）利企便民能力，提升企业群众的获得感、幸福感、安全感，天津市便民服务中心依托原“家庭服务网络”平台，以技术的方式打通信息壁垒、业务梗阻，整合各类政府热线89条，建立天津市便民专线服务平台，支撑560个座席、“7×24小时”全天候服务。截至目前，平台历史累计受理量达9000余万件，日均受理2万余件，座席满意率达98%以上，平台整体运行稳定。

本项目属于软件和信息技术服务业

二、平台现状

为进一步落实国家和市委、市政府关于12345热线归并优化工作统一部署，贯彻落实党的二十届三中全会关于“强化市民热线等公共服务平台功能”部署，按照《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）要求，进一步增强12345热线利企便民能力，中心2021年2月升级新建天津市便民专线服务平台，9月28日新平台上线运行，包括话务受理、知识库、多级流转、服务质检、培训考试、事项督办、绩效考核、统计分析、可视化大屏、数据归集（双号并行/分中心）、多渠道受理、排班调度、人力资源管理等功能。系统横向覆盖12345热线从派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等闭环流程，支撑560个话务座席，提供“7×24小时”全天候服务，热线实现电话、网站、微信、微博等多渠道受理；纵向实现12345热线工单经市、区、街（乡镇）、社区（村）四级流转，与全市16个区，36个市级部门，16个公共企事业单位建立快速转办体系。上线部署智能回访机器人，实现工单100%自动回访，减轻人工回访压力，部署智能座席助手，支持语音自动转写、智能推荐、自助派单功能，不断进行模型训练，迭代升级版本，提升智能推荐响应度、降低语音转写延时、提高自助派单精准度，助力提高话务员工作效率。上线“天津12345”微信小程序，创新“智能文本客服+人工在线客服”模式，简单问题，智能文本客服自动检索知识库智能答复；专业复杂问题，直接转入人工在线客服一对一解答，有效提升12345热线网上受理能力。

三、建设目标

贯彻落实习近平总书记视察天津提出的“四个善作善成”重要要求，坚持以人民为中心的发展思想，服务我市智慧城市建设，按照国家和市委、市政府关于12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）归并优化工作统一部署要求，基于天津市便民热线信息服务平台，推进12345热线平台智能化升级，包括智能客服、语音自动转写、智能回访等功能扩容，打造客服数字员工平台，推进与工单系统 、京津冀互转平台对接、信创话务系统对接，提升热线智慧化应用水平。

四、建设内容

1.智能客服系统升级

语音机器人授权扩容：智能语音客服机器人从10路扩到80路，基于语音采集平台系统语音汇接，排队机，实现语音呼叫路由转发，支撑智能语音客服，实现通话、数据采集、存储工单，完成预判群众的来电求助，做到7x24小时全天接待，在高峰时段、夜班代替人工，高并发应对来电，减少人工压力。

智能语音客服机器引擎适配：旨在优化机器引擎与客服系统的协同工作，以提升服务效率和用户体验。这包括语音识别、理解用户意图、生成响应等关键技术的整合，以及适应不同业务场景和用户需求的策略制定。

智能语音客服机器服务引擎环境部署：包括需求分析、系统设计、环境准备、引擎集成、功能测试、性能优化、数据安全保护以及持续监控与维护。

智能语音客服机器服务引擎算法调优：以提高系统对用户语音输入的识别准确性。同时需要对自然语言处理（NLP）技术进行调优，使系统能够更准确地理解和回应用户的语义。以及优化对话管理策略，确保系统能够与用户进行流畅、连贯的对话。

2.座席助手系统升级

智能推荐升级：智能推荐能力从30路扩到150路，通过语音识别，调用来电人的历史记录，建立用户画像，进行逻辑过滤，提前向话务员推送可能的历史工单和相关联知识，话务员一键引用，节约时间，提高效率。

智能推荐引擎适配：旨在优化机器引擎与客服系统的协同工作，以提升服务效率和用户体验。这包括语音识别、理解用户意图、生成响应等关键技术的整合，以及适应不同业务场景和用户需求的策略制定。

智能推荐服务引擎算法调优：以提高系统对用户语音输入的识别准确性。同时需要对自然语言处理（NLP）技术进行调优，使系统能够更准确地理解和回应用户的语义。以及优化对话管理策略，确保系统能够与用户进行流畅、连贯的对话。

智能语音客服机器服务引擎环境部署：包括需求分析、系统设计、环境准备、引擎集成、功能测试、性能优化、数据安全保护以及持续监控与维护。

语音自动转写升级：语音自动转写能力从30路扩到150路，基于语音采集平台系统语音转发，将话务员录音实时转写成文字并推送至坐席工单服务，随时校正，来电人提供的姓名、电话、地址、问题分类、事发时间、涉事主体等信息自动识别，经话务员核实后，快速记录工单。

语音自动转写引擎适配：旨在优化机器引擎与客服系统的协同工作，以提升服务效率和用户体验。这包括语音识别、理解用户意图、生成响应等关键技术的整合，以及适应不同业务场景和用户需求的策略制定。

语音自动转写引擎算法调优：以提高系统对用户语音输入的识别准确性。同时需要对自然语言处理（NLP）技术进行调优，使系统能够更准确地理解和回应用户的语义。以及优化对话管理策略，确保系统能够与用户进行流畅、连贯的对话。

语音自动转写引擎环境部署：包括需求分析、系统设计、环境准备、引擎集成、功能测试、性能优化、数据安全保护以及持续监控与维护。

自助派单升级：自助派单能力从30路扩到150路，系统对日常派单进行深度学习，读懂诉求内容和派单逻辑，形成智能派单算法，不断优化校正，自助派单，解放人力，提高派单效率。

3.智能回访系统升级

智能回访系统升级：智能回访机器人从10路扩到40路，梳理回访场景，设定相应的回访话术，自动生成回访任务，批量进行智能语音回访，减少人工回访工作量。

智能回访系统引擎适配：旨在优化机器引擎与客服系统的协同工作，以提升服务效率和用户体验。这包括语音识别、理解用户意图、生成响应等关键技术的整合，以及适应不同业务场景和用户需求的策略制定。

智能回访系统引擎算法调优：以提高系统对用户语音输入的识别准确性。同时需要对自然语言处理（NLP）技术进行调优，使系统能够更准确地理解和回应用户的语义。以及优化对话管理策略，确保系统能够与用户进行流畅、连贯的对话。

智能回访系统引擎环境部署：包括需求分析、系统设计、环境准备、引擎集成、功能测试、性能优化、数据安全保护以及持续监控与维护。

4.与工单系统对接

业务系统与智能客服对接，智能客服系统可以通过与工单系统的对接，实现自动创建和分配工单的功能。当客户通过智能客服系统提出问题或需求时，系统可以根据预设的规则和条件，自动生成相应的工单，并将其分配给合适的处理人员或部门。

业务系统与座席助手对接，座席助手与工单系统的对接可以实现信息的共享和传递。当客户通过电话、在线聊天或其他渠道向座席助手提出问题或需求时，座席助手可以立即将相关信息录入工单系统中。

业务系统与智能回访对接，通过智能回访技术，可以自动收集客户对服务的反馈和意见，及时了解客户的需求和问题。

5.客服数字员工平台

数字员工形象。客服数字员工的拍摄、数据处理，形成最终的数字员工形象。

数字员工能力。客服数字员工具备的姿势、发饰、动作、表情，以及配套的背景、logo、分辨率、声音、字母等内容。

数字员工交互系统。数字人具备大屏指标讲解、常见问题咨询、常用动作展示、声音播报等功能。

数字员工视频生成平台。可以通过视频平台制作12345政策宣传视频、内部培训视频。

6.手语座席功能

依托客服数字员工平台，搭建手语座席功能模块，支持视频通话能力，智能手语翻译，话务员通过手语翻译后的语音，解答来电咨询，实现话务员与听障人士顺畅沟通。

7.京津冀互转平台对接

工单要素一体化。处置流程一体化。知识共享一体化。服务目录一体化。服务资源一体化。跨区域诉求协同平台数据交换接口开发与部署。跨区域对接。跨区域数据分析。

8.信创系统对接

智能语音机器人和信创话务平台对接。智能座席助手系统和信创话务平台对接。智能外呼回访机器人和信创话务平台对接。大数据分析平台和信创话务平台对接。

五、运维要求

自验收合格后软件维护期1年。

六、培训要求

（一）培训内容

（1）对12345热线智能化功能扩容升级等基本概念，阐明系统建设所面临的主要问题和对策。

（2）对系统建设的全过程进行规划与实施，并明确各个阶段工作的重点与难点。

（3）讲解系统建设中常用的技术，对产品进行详细的讲解。

（4）掌握计算机的基本使用方法，能利用计算机辅助办公，并通过网络协同工作。

（二）培训方式

（1）针对用户情况，采用集中授课方式。

（2）针对领导情况，采取小规模集中授课方式、一对一的授课方式。

（3）用培训PPT、现场演示的形式进行培训讲解。

（4）用演示系统进行软件实现业务流程的讲解。

（5）培训以本系统例子数据为案例进行讲解。

（三）时间安排

具体培训时间将根据实施进度进行及用户需求调整。课时安排根据使用人使用情况调整。所有培训工作将提前一星期通知相关的参加人员，并提前提供相应的培训资料以供参加者预习。

第二包

一、项目背景

落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）等文件精神，切实增强12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）利企便民能力，提升企业群众的获得感、幸福感、安全感，天津市便民服务中心依托原“家庭服务网络”平台，以技术的方式打通信息壁垒、业务梗阻，整合各类政府热线89条，建立天津市便民专线服务平台，支撑560个座席、“7×24小时”全天候服务。截至目前，平台历史累计受理量达8800余万件，日均受理2万余件，座席满意率达98%以上，平台整体运行稳定。

本项目属于软件和信息技术服务业

二、平台现状

为进一步落实国家和市委、市政府关于12345热线归并优化工作统一部署，贯彻落实党的二十届三中全会关于“强化市民热线等公共服务平台功能”部署，按照《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）要求，进一步增强12345热线利企便民能力，中心2021年2月升级新建天津市便民专线服务平台，9月28日新平台上线运行，包括话务受理、知识库、多级流转、服务质检、培训考试、事项督办、绩效考核、统计分析、可视化大屏、数据归集（双号并行/分中心）、多渠道受理、排班调度、人力资源管理等功能。系统横向覆盖12345热线从派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等闭环流程，支撑560个话务座席，提供“7×24小时”全天候服务，热线实现电话、网站、微信、微博等多渠道受理；纵向实现12345热线工单经市、区、街（乡镇）、社区（村）四级流转，与全市16个区，36个市级部门，16个公共企事业单位建立快速转办体系。上线部署智能回访机器人，实现工单100%自动回访，减轻人工回访压力，部署智能座席助手，支持语音自动转写、智能推荐、自助派单功能，不断进行模型训练，迭代升级版本，提升智能推荐响应度、降低语音转写延时、提高自助派单精准度，助力提高话务员工作效率。上线“天津12345”微信小程序，创新“智能文本客服+人工在线客服”模式，简单问题，智能文本客服自动检索知识库智能答复；专业复杂问题，直接转入人工在线客服一对一解答，有效提升12345热线网上受理能力。

三、建设目标

贯彻落实习近平总书记视察天津提出的“四个善作善成”重要要求，坚持以人民为中心的发展思想，服务我市智慧城市建设，按照国家和市委、市政府关于12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）归并优化工作统一部署要求，基于天津市便民热线信息服务平台，建设12345热线大数据平台，探索热线大模型应用，整合、分析和处理海量热线数据，实现热线工单数据时空分析、趋势预测、关联挖掘等，支持12345热线大模型数据与政府部门资源共享，构建智能化数字大屏，搭建话务舆情预警平台，提升热线智慧化应用水平。

四、建设内容

（1）热线专用大模型

数据大模型底座：

数据大模型：运用自然语言处理、语义分析、深层次理解等能力，探索搭建12345热线数据大模型，辅助数据分析和舆情预警，实现热线工单数据时空分析、趋势预测、关联挖掘等，

数据分析：支持12345热线大模型数据与政府部门资源共享，支持文本生成能力，辅助撰写分析报告，以图表、报表、专报等形式呈现。

领导驾驶舱（移动端小屏呈现）：

为市领导、局办领导提供移动端的小屏驾驶舱。领导可以通过驾驶舱查看数据分析关键指标，可以通过移动驾驶舱使用发起红灯、发起督办、预警雷达、智库等各项操作，让领导可以随时随地掌握运行态势、关注热点事件、进行分析决策。

热线分析中心（PC端分析工作台）：

在现有数据分析的基础上进一步分析实体要素和业务过程，挖掘预警难点、堵点、痛点问题，包括主工作台、热点事项、处置单位、诉求对象。

热线分析中心支撑底座：

建立12345热线数据分析中心支撑底层平台，包括数据指标管理，预警管理，驾驶舱通用能力，指标体系资产，分析中心专题库等。

（2）智能化数字大屏：

可视化数字大屏底座：

对接工单系统、智能化系统、信创话务系统，依托12345热线业务、流程、表单、基础数据标准化，自动化全方位展示热线运营情况，实现“一屏统揽”，辅助热线运营。

热线专题大屏驾驶舱：

专题大屏设计+智能话务大屏（座席、受理、派单、督办、回访、数据、画像）；

专题大屏设计+营商环境大屏；

专题大屏设计+供热大屏；

专题大屏设计+8890大屏；

专题大屏设计+知识库（知识图谱）大屏；

专题大屏设计+京津冀热线协同大屏。

（3）话务舆情预警平台：

舆情预警平台：

预警分析：搭建事件预警规则、预警模型，对全量市民来电录音实时挖掘，实现重大事件预警、激增事件预警、预警数据分析。（支持跨网信息校对能力）

预警处置：实现跨网信息校对，实时提醒12345热线话务现场关注、简报、分派部门跟踪处理事件，防范和化解社会诉求矛盾升级。

舆情监控系统：

预警：系统具备智能预警功能，及时发现热点话题，助力相关部门快速响应，维护社会稳定。包括重大事件预警、激增事件预警。

事件跟踪处理：对民众反映的问题进行实时跟踪，深入挖掘舆情信息，为政府决策提供有力支持。包括事件的管理和趋势。

舆情分析系统：

数据收集：基于大数据技术，实时监测、收集、分析公众对各类问题的反馈，准确把握舆情动态。

数据分析：系统提供多维度数据分析，助力政府快速响应民众关切，提升服务水平。包括舆情事件的分析、排序、查询等。

舆情模型构建：

模型建立：以大数据分析为基础，通过采集、分类、量化等技术手段，建立反映民众诉求、舆情态势、情感倾向等方面的数学模型。

模型应用模型管理中执法服务、民生养老、城区高在、消费纠纷、疾病预防、市容市貌、工资发放、房屋交易、食品安全、社会治安等模型。

舆情配置系统：

监测配置：可灵活设置舆情监测范围、关键词等，实时监控网络舆情，

规则配置：包括预警规则设置、事件维护添加等。

五、运维要求

自验收合格后软件维护期1年。

六、培训要求

（一）培训内容

（1）对12345热线大数据平台、智能化数字大屏、话务舆情预警平台等基本概念，阐明系统建设所面临的主要问题和对策。

（2）对系统建设的全过程进行规划与实施，并明确各个阶段工作的重点与难点。

（3）讲解系统建设中常用的技术，对产品进行详细的讲解。

（4）掌握计算机的基本使用方法，能利用计算机辅助办公，并通过网络协同工作。

（二）培训方式

（1）针对用户情况，采用集中授课方式。

（2）针对领导情况，采取小规模集中授课方式、一对一的授课方式。

（3）用培训PPT、现场演示的形式进行培训讲解。

（4）用演示系统进行软件实现业务流程的讲解。

（5）培训以本系统例子数据为案例进行讲解。

（三）时间安排

具体培训时间将根据实施进度进行及用户需求调整。课时安排根据使用人使用情况调整。所有培训工作将提前一星期通知相关的参加人员，并提前提供相应的培训资料以供参加者预习。

第三包

一、项目背景

本项目属于软件和信息技术服务业。

二、监理依据及范围

为保障本项目内容全面履行，本项目将依据《信息化工程监理规范》（GB/T19668）要求，严格按照“三控、两管、一协调”（质量控制、进度控制、投资控制、合同管理、信息管理及组织协调）进行全过程监理。

针对本项目第一包、第二包的项目启动阶段、项目实施阶段、项目验收阶段的各项工作进行监理。按照本项目总体进度要求进行总体工期和质量监理，协调各个承建单位按照合同进度要求有序推进本项目进行，确保项目按步骤、分阶段、有计划的推进，并按期完成。检查本项目最终交付的各项功能是否已经经过验收测试，各项性能、功能是否已经达到设计要求，并处于正常工作状态。

监理单位应对天津12345政务服务便民热线平台智能化扩容升级项目建设的过程进行全过程、全方面监理。监理过程覆盖项目的实施、验收等所有阶段。项目提供6个月监理服务。

三、监理要求

1、项目质量控制

监理方应依据合同和项目设计书，协助建设单位做好项目质量管理，通过定性的监理规范流程和定量的工程质量指标，实现全面的、精线条、细粒度的、有重点的全过程监督与管理工作，为建设单位质量管理提供决策支持和评价依据。

监理方应监控并促使信息化项目实现合同和设计书中的各项功能，使项目符合国家的有关质量标准和设计书中的质量要求。审核承建单位制订的信息化项目实施方案、技术方案、测试方案等，在技术上、经济上、性能上和风险上进行分析和评估，及时提供建议。做好对承建单位实施阶段的质量控制、质量事故的处理、项目质量评定和测试。在实施过程中全程、实时地参与到项目建设，检查、督促承建单位严格按合同和实施规范、保密标准、技术标准、设计要求进行实施，监督承建单位现场实施管理。参与方案会审，做好记录，编写会议纪要。

监理方应协助进行验收，制定各阶段验收流程与规范，审核验收材料，协助组织验收会议，并以书面形式提出监理意见。

监理方应针对项目不同的建设内容，提出有针对性的监理方法和手段，确保各建设内容得以按时、保质、保量完成建设任务。

应用软件开发的质量控制

从软件管理过程、软件项目计划、软件质量保证计划、软件配置管理、软件问题管理、软件需求分析、软件架构、软件编码、软件缺陷预防、软件测试、软件验收、技术培训等方面，规范软件开发过程。以需求调研、软件系统设计、软件测试为重点，从根本上控制软件系统的质量。对需求分析、概要设计和详细设计、编码测试、系统部署、试运行进行把关。协助开展项目测试工作，审核测试方案以保证测试方案的有效性和对功能点、各项验收指标的覆盖，审核测试计划、测试用例编制、测试问题报告、测试问题追踪报告等，确保应用软件开发商的测试过程严谨、完整，可追溯。

2、项目进度控制

通过各种有效的进度控制监理措施，促使项目在合同规定的期限内完成验收，并投入使用。

监理方应该具备对整个项目进度把控的能力，审核承建单位的进度分解计划，确认分解计划可以保证总体计划目标；

监理方对信息化项目各项建设任务的实施进度和工作量进行实时跟踪，做好项目设计阶段进度计划审核、实施阶段的工程进度和工作量监测与纠偏。配合建设单位对承建单位进行绩效考核与能力管理；

监理方对承建单位提交的项目周报、月报等内容进行进度真实性复核，根据当前实施进度，判断或预测项目执行的时间风险，并出具监理建议，定期以周报/月报形式向建设单位汇报项目实际的执行状态；

监理方对承建单位在出现实际进度严重滞后于项目计划时，及时向建设单位提出整体动态调整方案，以确保项目的阶段和总体进度目标的实现；

监理方当进度严重偏离计划时，应及时指出风险，并根据风险等级和严重性向建设单位提出对策建议，同时督促承建单位尽快采取措施。

3、项目投资控制

监理方应加强合同管理，严格控制索赔事项。

监理方应依据信息化项目招投标文件、合同，审核信息化项目计划、设计方案中所说明的目标、范围、内容、产品和服务，对可能的投资变化，提出监理意见。

4、项目变更控制

监理方能对变更申请快速响应，在接到变更申请之后，能快速按照变更处理程序进行变更处理，提出变更审核意见，并协调各方进行审核，保证所有变更都要得到三方（建设单位、监理单位、承建单位）书面的确认；

监理方规范变更程序，加强变更控制。建立项目变更控制机制，依据相关机制对项目计划、流程、预算、进度或可交付成果的变更申请进行评估。

监理方对变更风险以及变更效果进行评估，得出对项目计划、费用、效益、质量和进度的影响，审核变更方案，提出监理意见，做好变更记录、报批、实施、确认、发布、归档等各项工作。

5、项目信息管理

监理方应规范监理文档内容，编制制式监理文书、表单模板，对包括项目监理规划、监理工作方案、专题监理报告、监理意见、验收报告及监理工作总结报告等各类监理文档表单，从结构框架、文书格式、主要内容、语言规范等进行统一明确；

监理方应协助建设单位审核项目实施期间的各类技术文件、管理文件、合同协议等，提高文档的规范性、完备性及正确性。做好项目建设监理日记及项目大事记，做好项目建设中的专题报告，做好项目协调会、技术研讨会等各类会议纪要，组织阶段性项目总结；

监理方应对所有资料进行分期、分类管理，保证资料与实际情况的统一；

监理方应遵守保密原则，确保各方技术信息不流失；

监理方应做好对项目成果的管理、审核与发布工作；

6、项目合同管理

监理方应跟踪检查合同的执行情况，确保承建方按时履约；

监理方应建立合同及信息管理制度，对项目的所有指令、批复、报告均以书面形式进行，并全部归档；

监理方应跟踪检查合同的执行情况，督促各方严格履行合同，严格按规定的程序和时限对合同工期的延误和延期进行审核确认，严格按规定的程序和时限对合同的变更、索赔等事宜进行审核确认；

监理方应积极协调、处理合同争端，及时记录和纠正承建单位的违约行为；

监理方应建立监理工作的合同档案管理体系，制定合同档案管理制度，并按照相关要求开展合同档案的具体工作。

7、信息安全管理

监理方应在项目建设过程中，保证信息系统的安全，在可用性、保密性、完整性与信息系统工程的可维护性技术环节上没有冲突；

监理方应保证相关人员在安全管理制度和安全规范下严格执行安全操作和管理，建立安全意识；

监理方应监督承建单位按照技术标准和建设方案施工，检查承建单位是否存在设计过程中的安全隐患行为或现象等，确保整个项目建设过程中的安全建设和安全应用。

8、组织协调管理

组织协调的目标是使工程各方充分协作，有效地开展项目建设。协调对象包括：建设单位、承建单位、使用单位等。协调工作贯穿于项目的全过程，采用有效的组织协调方式对项目过程中存在的问题进行协调；协助建设单位对里程碑组织评审等相关工作。

按照项目管理要求，监理方应该通过必要的会议制度来实施协调工作，做好会议记录，会议包括并不限于：项目启动会；周例会；监理协调会；专题讨论会；专家论证会；阶段工作总结会；问题通报会；阶段以及最终验收会等。

9、项目验收

监理方应组织实施项目的整体项目初验及整体项目终验工作：

整体项目初验由承建单位提交初验申请、项目技术资料、项目验收方案和系统测试报告等文档资料；项目总监审核相关技术资料，由建设单位及使用单位协调初验事宜，形成初步验收报告，初验不合格，由承建单位继续调试整改。

整体项目初验及试运行完成后，由承建单位提交项目终验申请、项目终验方案及试运行报告等相关材料，项目总监审核工程终验方案及相关材料，由建设单位及使用单位协调终验事宜，形成项目终验报告，终验不合格，由承建单位继续调试整改。

监理单位应督促承建单位及时整理竣工文件和验收资料。

第三部分 投标须知

A 说明

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于投标邀请函中所叙述项目货物和服务的采购。

1.3 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

2. 定义

2.1 “采购人”和“招标人”系指本次招标活动的采购单位。“采购代理机构”系指组织本次招标活动的机构，即“天津市政府采购中心”。

2.2 “投标人”系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.3 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

3. 解释权

3.1 本次招投标的最终解释权归为采购人、采购代理机构。

3.2 本文件未作须知明示，而又有相关法律、法规规定的，采购人、采购代理机构将对此解释为依据有关法律、法规的规定。

4. 合格的投标人

4.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商参加政府采购活动应当具备的条件及其他有关法律、法规关于供应商的有关规定，有能力提供招标采购服务的供应商。

4.2 符合《投标邀请函》中关于供应商资格要求（实质性要求）的规定。

4.3 关于联合体投标

若《投标邀请函》接受联合体投标的：

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

（2）联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合《投标邀请函》规定的供应商资格条件（实质性要求）。

（3）联合体各方之间应当签订共同投标协议并在投标文件内提交，明确约定联合体主体及联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一合同项下投标，也不得组成新的联合体参加同一合同项下的投标。

（4）下载招标文件时，应以联合体协议中确定的主体方名义下载。

（5）联合体投标的，应以主体方名义提交投标保证金（如有），对联合体各方均具有约束力。

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

（7）联合体中任意一方为中小企业的，该方应提供《中小企业声明函》。

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

4.4 关于关联企业

除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一合同项下的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

4.5 关于中小微企业参与投标

中小微企业是指符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）规定的供应商。中小微企业参与投标应提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2014〕68号《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》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小企业声明函》。

根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位视同为小型、微型企业。

4.6 关于分公司投标

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

4.7 关于提供前期服务的供应商

为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

5. 合格的服务

5.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

5.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

5.3 系统软件、通用软件必须是具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件，涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。

6. 投标费用

无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加投标有关的费用。

7. 信息发布

本项目需要公开的有关信息，包括招标公告、更正公告、中标公告、终止公告等与招标活动有关的通知，采购人、采购代理机构均将通过“天津市政府采购网（http://tjgp.cz.tj.gov.cn）”和“天津市政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）”公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注上述媒体和天津市政府采购中心招投标系统“查看项目文件”的相关信息。因没有及时关注而未能如期获取相关信息，投标人自行承担由此可能产生的风险。

8. 询问与质疑

8.1 根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）、《天津市财政局关于转发<财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见>的通知》（津财采[2017]4号）的要求及委托代理协议的授权范围，针对采购文件的询问、质疑应当向采购人提出；针对采购过程、采购结果的询问、质疑应当向天津市政府采购中心提出。

8.2 询问

（1）询问可以采取电话、当面或书面等形式。

（2）采购人应当自收到供应商询问之日起3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

8.3 质疑

（1）提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

（2）供应商认为采购文件、采购过程和采购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，以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑，否则不予受理。

针对采购结果的质疑，供应商可通过天津市政府采购中心招投标系统“质疑”模块在线提出。

（3）质疑函应当符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十二条的规定，并按照统一格式提出（具体格式可参照天津市政府采购网（http://tjgp.cz.tj.gov.cn）“下载专区”中的“质疑函格式文本”）。质疑函应当明确阐述采购文件、采购过程、采购结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源，以便于有关单位调查、答复和处理。

（4）供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或天津市政府采购中心有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报天津市财政局政府采购处依法处理。

8.4 针对询问或质疑的答复内容需要修改采购文件的，其修改内容应当以天津市政府采购网发布的更正公告为准。

9. 其他

本《投标须知》的条款如与《投标邀请函》、《招标项目需求》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请函》、《招标项目需求》中规定的内容为准。

B 招标文件说明

10. 招标文件的构成

10.1招标文件由下述部分组成：

（1）投标邀请函

（2）招标项目需求

（3）投标须知

（4）合同条款

（5）投标文件格式

（6）本项目招标文件的更正公告内容（如有）

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

10.3 加注“★”号条款为实质性条款，不得出现负偏离，发生负偏离即做无效标处理。

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

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 投标截止前，采购人、采购代理机构需要对招标文件进行补充或修改的，采购人、采购代理机构将会通过“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”以更正公告形式发布。

11.2 更正公告一经在“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”发布，天津市政府采购中心招投标系统将自动发送通知至已获取招标文件供应商的“查看项目文件”，视同已书面通知所有招标文件的收受人。请参与项目的供应商及时关注更正公告，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

11.3 更正公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与更正公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的更正公告内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以更正公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12. 答疑会和踏勘现场

12.1 采购人、采购代理机构召开答疑会的，所有投标人应按《投标邀请函》规定的时间、地点参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.2 采购人、采购代理机构组织踏勘现场的，所有投标人按《投标邀请函》规定的时间、地点参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.3 采购人、采购代理机构在答疑会或踏勘现场中口头介绍的情况，除经“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”以更正公告的形式发布外，不构成对招标文件的修改，不作为投标人编制投标文件的依据。

C 投标文件的编制

13. 要求

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

13.2 投标人应根据招标项目需求和投标文件格式编制投标文件，保证其真实有效，并承担相应的法律责任。

13.3 投标人应对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人、采购代理机构对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人、采购代理机构核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，按有关规定执行。

14. 投标语言及计量单位

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

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

15. 投标文件格式

15.1 投标人应按招标文件中提供的投标文件格式完整填写。因不按要求编制而引起系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人自行承担。

15.2 投标人可对本招标文件“招标项目要求”所列的所有服务进行投标，也可只对其中一包或几包的服务投标；若无特殊说明，每一包的内容不得分项投标，原则上按照整包确定中标供应商。

15.3 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。

15.4 如投标多个包的，要求按包分别独立制作投标文件。

15.5 投标文件（包括封面和目录）的每一页，从封面开始按阿拉伯数字1、2、3…顺序编制页码。

16. 投标报价

16.1 投标书、开标一览表等各表中的报价，若无特殊说明应采用人民币填报。

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

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

17. 投标人资格证明文件

投标人必须提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，作为投标文件的一部分。

（1）《投标邀请函》中规定的供应商资格要求（实质性要求）证明文件；

（2）若国家及行业对投标项目有特殊资格要求的，还须提供特殊资格证明文件；

（3）涉及本须知中“4. 合格的投标人”相关要求的，按其要求执行。

18. 技术响应文件

18.1 投标人须提交证明其拟提供的服务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。

18.2 上述技术响应文件可以是文字资料、图纸或数据，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

19. 投标保证金

19.1 按照《招标项目要求》要求执行。

19.2 符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》和《政府采购法实施条例》相关规定。

20. 投标有效期

20.1 投标有效期为提交投标文件的截止之日起60天。投标书中规定的有效期短于招标文件规定的，其投标将被拒绝。

20.2 特殊情况下，采购代理机构可于投标有效期满之前，向投标人提出延长投标有效期的要求。答复应以书面形式进行。投标人可以拒绝上述要求，但不被没收投标保证金。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其延长投标保证金的有效期。

21. 投标文件的签署及规定

21.1 投标文件应按《招标项目要求》和《投标文件格式》如实编写，未尽事宜可自行补充。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，投标人自行承担由此产生的风险。

21.2 投标人按照《投标邀请函》的要求提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

21.3 若有修改须于规定时间内重新提交电子投标文件。投标文件因模糊不清或表达不清所引起的后果由投标人自负。

D 投标文件的网上应答和提交

22. 投标人须按《投标邀请函》规定提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。具体方式：使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。如有需要，投标人可于工作时间且在招标文件规定的截止时间前到天津市河东区红星路79号天津市政府采购中心窗口完成上述操作。

23. 制作和上传电子投标文件要求

23.1 投标人须下载天津市政府采购中心网-下载中心-《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》。

23.2 投标人须按照招标文件的规定制作电子投标文件，对所需提供的一切纸质材料进行扫描后加入电子投标文件，按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》规定的要求制作加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准），并于投标截止时间前上传至天津市政府采购中心招投标系统。

特别提醒：

（1）由于投标人网络接入速率不可控等网络传输风险，建议投标人在网上应答上传加盖电子签章的电子投标文件后，对上传文件进行下载，核对文件完整性，如是否缺页少页、图片是否显示完整、签章是否有效等，并按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》要求的文件检查方法进行检查，确保投标文件上传准确、有效。

（2）投标人应当按照天津公共资源电子签章客户端使用说明的要求使用电子签章客户端软件。不按本使用说明使用电子签章客户端软件，或使用word等其它软件进行签章工作，将会造成天津公共资源电子签章客户端无法读取签章信息，并导致投标无效。

23.3 投标人须保证电子投标文件清晰，便于识别，如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人自行承担相应责任。

24. 投标人须承诺接受电子投标的方式，并自行承担由此带来的废标、无效投标的风险。

25. 未按招标文件的规定提交网上应答和上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）的投标将被拒绝。

E 开标和评标

26. 开标解密和资格审查

26.1 投标人须于《投标邀请函》中规定的时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”完成开标解密。

26.2 由于投标人原因，没有在规定时间内进行网上开标解密，视为无效投标。

26.3 开标解密后，对开标结果进行网上公示，投标人报价为空、为零的将被视为无效投标。

26.4 开标解密后，投标代表人应保持电话畅通并具备相应的网络环境，随时准备接受评委的网上询标。

26.5 投标人须于规定时间内通过天津市政府采购中心招投标系统“询标解答”对评委的网上询标予以解答。如投标代表人被要求到评审现场答疑时，须携带身份证等有效证件原件，以备查验。

26.6 投标截止时间后，投标人不足3家的，不得开标。

26.7 开标解密后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。资格审查合格的投标人不足3家的，不得评标。

27. 评标委员会

27.1 评标委员会成员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。

27.2 评标委员会负责审查投标文件是否符合招标文件的要求，并进行审查、询标、评估和比较。评标委员会认为必要时，可向投标人进行询标。

27.3 出现符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质性响应的供应商不足三家，或投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的情况时，或出现影响采购公正的违法、违规行为时，评标委员会有权宣布废标。

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

28. 对投标文件的审查和响应性的确定

28.1 符合性检查。评标委员会依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件的内容是否完整、有无计算错误、要求的保证金是否已提供、文件签署是否正确、实质性要求等进行审查，确定每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。

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

28.3 实质上没有响应招标文件要求的投标文件，将被拒绝。投标人不得通过修改或撤回不符合要求的重大偏离而使其投标成为响应性的投标。如出现下列情况之一的，其投标将被拒绝或中标无效：

（1）投标文件未按招标文件的要求加盖电子签章的；

（2）投标有效期短于招标文件要求的；

（3）投标文件中提供虚假材料的；

（4）不能满足招标文件中任何一条实质性要求或加注“★”号条款出现负偏离或经评标委员会认定未实质性响应招标文件要求的或投标内容不符合相关强制性规定的；

（5）未按时进行网上解密或电子投标文件损坏、无效的；

（6）投标报价超出采购预算或最高限价；

（7）存在串通情形的；

（8）单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项下投标的，相关投标均无效；

（9）其他法定投标无效的情形。

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

（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；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（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）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。

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

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

29. 投标文件的澄清

29.1 澄清有关问题。为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评标委员会有权要求投标人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作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人有义务按照评标委员会通知的时间、地点指派投标代表人就相关问题进行澄清。

29.2 投标人澄清、说明、答复或者补充的电子文件，加盖电子签章后上传至天津市政府采购中心招投标系统。

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

29.4 澄清文件将作为投标文件的一部分，与投标文件具有同等的法律效力。

30. 投标的评估和比较

评标委员会将根据招标文件确定的评标原则和评标方法对确定为实质上响应招标文件要求的投标进行评估和比较。

31. 评标原则和评标方法

31.1 评标原则

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

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

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

（4）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

31.2 评标方法

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

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

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

（4）中标候选供应商产生办法：按得分由高到低顺序确定中标候选供应商；得分相同的，按投标报价由低到高顺序确定中标候选供应商；得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序确定中标候选供应商，采购人或评标委员会经采购人授权后按中标候选供应商顺序确定中标供应商。

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

32. 其他注意事项

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

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

32. 3 本项目不接受赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

F 授予合同

33. 中标供应商的产生

33.1 采购人可以事先授权评标委员会直接确定中标供应商。

33.2 采购人也可以按照《政府采购法》及其实施条例等法律法规的规定和招标文件的要求确认中标供应商。

34. 中标通知

34.1 中标公告发布同时，采购代理机构将通过天津市政府采购中心招投标系统以电子形式向中标供应商发出《中标通知书》（请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“查看项目文件”中获取）。《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

35. 投标人可使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“项目资审情况”中获取未通过资格审查的原因或从“供应商系统”的“查看排序和得分”中获取未中标人本人的评审得分与排序。

36. 签订合同

36.1 采购人与中标供应商应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。合同文本请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“合同”中获取。

36.2 招标文件、中标供应商的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据，且为合同的组成部分。

37. 履约保证金

37.1 若《招标项目要求》规定须提交履约保证金的，中标供应商须按照规定要求提交履约保证金。

37.2 中标供应商未能按合同规定履行其义务，采购人有权没收其履约保证金。

38. 中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

39. 合同分包

39.1 未经采购人同意，中标供应商不得分包合同。

39.2 政府采购合同分包履行的，中标供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

第四部分 合同条款

**合同一般条款**

需方：

供方：

供、需双方根据 项目（项目编号：TGPC-201 - ）的政府采购结果和招标文件的要求，并经双方协商一致，达成 合同：

* 本合同为中小企业预留合同
* 本合同非中小企业预留合同

鉴于政府采购使用的合同文本的特殊性，本合同一般条款仅作为确立法律关系框架作用，具体合同的权利义务等内容以双方签订的专业合同为准，该合同作为本政府采购合同附件，与本合同具有同等法律效力，如附件合同没有而合同一般条款有的且涉及政府采购性质的内容，以合同一般条款内容为准。

一、采购内容： （详见附件）

合同总价款：人民币 元

大写：人民币 元整

二、质量要求及对质量负责条件和期限：见附件。

三、供方所提供的服务必须具有合法手续及相关文件。如涉及知识产权则必须是自己拥有或合法使用的。

四、服务时间、地点、方式：见附件。

五、供方应随服务向需方交付的相关资料。如果所提交文件是外文的，供方有义务为需方提供中文或译成中文文件。

六、验收工作由需方负责对合同进行验收。

七、货款支付方式：见附件。

供方开户银行（汉字全称）： ，

行号（数字代码）： ，

帐 号： 。

八、有关涉及本合同供方向天津市政府采购中心所提交的投标文件及有关澄清资料和服务承诺均视为本合同不可分割的部分，对供方具有约束力。

九、本合同一式 份，需方留存 份，供方留存 份，均具同等效力，签字盖章后生效。

|  |  |
| --- | --- |
| 供方（公章）： | 需方（公章）： |
| 地址： | 地址： |
| 法定代表人： | 法定代表人： |
| 委托代理人： | 委托代理人： |
| 电话： | 电话： |

时间：20 年 月 日

**合同特殊条款**

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

合同特殊条款由供方和需方根据项目的具体情况协商拟订。

第五部分 投标文件格式

**投标文件封面格式**

第一包、第二包



投 标 文 件

**（加盖电子签章）**

**项目编号：**

**项目名称：**

**所投包号：**

**投标单位名称：**

**投标代表人姓名：**

**投标日期： 年 月 日**

**投标文件总目录**

**（投标人自行编制）**

**评分因素及评标标准页码检索**

**（需投标人按招标文件“评分因素及评标标准”中每个评分项逐项列明页码）**

**附件1**

**投标书**

致：天津市政府采购中心

根据贵方为天津市 项目（项目编号： ）的投标邀请，投标代表人 （姓名/职务）经正式授权并代表我公司 （投标单位名称、地址）提交网上应答及上传加盖电子签章的投标文件。

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和交付的服务投标总价为：

第一包，￥ 元（人民币），大写 。

第二包，￥ 元（人民币），大写 。

……

2. 我公司将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

3. 我公司已详细审查全部招标文件，包括更正公告以及全部参考资料和所有附件。我们认为全部招标文件（包括更正公告以及全部参考资料和所有附件）公平公正，无倾向性和排他性，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

4. 我公司的投标有效期为开标之日起60天。

5. 我公司同意按照招标方要求提供的与投标有关的一切数据或资料，并声明投标文件及所提供的一切资料均真实有效。由于我公司提供资料不实而造成的责任和后果由我公司自行承担。

6. 我公司保证所投产品来自合法的供货渠道，若中标，则有义务向采购人提供其需要的有效书面证明材料。如果提供非法渠道的商品，视为欺诈，并承担相关责任。

7. 我公司已熟知贵中心关于本项目电子招投标的要求和规定，我公司完全响应本次招投标通过网上应答进行的方式，我方承诺投标数据以应答截止时间贵中心网络服务器数据库的记录为准，一切因网络通信或我方操作失误造成的应答数据错误或缺失均与贵中心无关，我方愿承担因此出现的任何风险和责任。

8. 我公司承诺完全符合《政府采购法》、《政府采购法实施条例》等法律法规规定，并随时接受采购人、采购代理机构的检查验证。在整个招标过程中，我公司若有违规行为，我公司完全接受贵中心依照相关法律法规和招标文件的规定给予处罚。

9. 我公司承诺未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的各项条件，具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录。

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

11. 如违反上述承诺，我公司投标无效且接受相关部门依法作出的处罚，并承担通过“天津市政府采购网”等相关媒体予以公布的任何风险和责任。

12. 我公司开票信息如下，**此信息与我公司在税务局注册的信息一致**：

纳税人识别号：

地址、电话：

开户行及账号：

开具发票类型：□增值税专用发票 □增值税普通发票

13. 我公司选择招标代理服务费发票领取方式（请自行选择以下任一方式并在相应□里划“√”）：

**□上门自取**

**□到付邮寄**

邮寄地址、邮编：

邮寄联系人、手机号码：

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件2**

**开标一览表**

项目编号：

项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

包号：

单位： 元

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | | 价 格 | 备 注 |
| 投标总价 | |  |  |
| 应用软件 | 开发费 |  |  |
| 培训费 |  |  |
| 维护费 |  |  |
| 其他费用 | |  |  |

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件3**

**开标分项一览表**

项目名称：

项目编号：

包号：

单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 具体岗位 | 人月数 | 人月金额 | 小计 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 合计 | |  |  | 总报价 |

注：1. 本表应按供应商投入本项目的各岗位人员如实填写；

2 本表中总报价须与投标总价保持一致。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件4**

**商务要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
| （一）报价要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （二）服务要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （三）时间、地点要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （四）付款方式 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （五）投标保证金和履约保证金 | | | | |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。

2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。

3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件5**

**技术要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | （一）投标人须承诺所提供的服务、人员及设备符合相关国家强制性规定。 |  |  |  |
| 2. 项目需求书要求 | | | | |
| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 0 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。

2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。

3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。

4. 投标人在上表“项目需求书要求”的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合招标文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件6**

**主要相关项目业绩一览表**

项目名称：

项目编号：

包号：

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

备注：若招标文件第二部分评分因素及评标标准中要求提供业绩的，投标人所列业绩应按其要求将证明材料按顺序附后。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件7**

**软件部分技术文件投标格式要求**

**1．公司概况：**

（1）业务范围、注册资本、资质认证情况

（2）人员构成、组织机构及职能

（3）近三年所承担的主要项目情况介绍

（4）公司具有的开发场地、开发环境及开发能力

（5）最能体现符合条件的相关任务（详见附件7－1）

**2．技术方案：**

（1）需求分析的结果、系统整体结构、重点技术问题的解决方案

（2）开发方法、开发环境、开发技术

（3）系统运行的硬件、软件和网络环境

（4）质量保障措施

**3．开展本项任务具体方法的描述**

（1）项目小组组成及总人数

（2）项目组织计划

（3）工作计划及各阶段成果（详见附件7－2）

（4）工作组的组成和人员任务分配（详见附件7－3）

（5）专业人员简历（详见附件7－4）

**附件7-1**

**最能体现符合条件的相关任务**

|  |
| --- |
| 项目名称： |
| 用户名称： |
| 项目简介： |
| 开始日期（年/月）： |
| 完成日期（年/月）： |
| 简述你公司所提供的具体服务，所投入的专业人员数量和完成任务的总人月数： |
| 合同大约金额： |
| 你公司参加本项目的高层人员姓名（项目经理/技术主管）： |
| 目前该项目的进展情况或使用情况： |

**用此表格填写有关你公司近3年承担类似项目的情况，每个不同任务分别填写。**

**附件7-2**

**工作计划及各阶段成果**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **工作内容** | **计划完成时间（天）** | **人工投入（人月数）** | **产出成果** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **项目交付期：** | | | |

**注：列出项目阶段划分、完成时间、人工投入及产出成果。附件7-3**

**专业人员组成及任务分配**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **岗位** | **学历** | **任务** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**注：列出所有参加本项目专业人员名单及在本项目中所承担岗位和工作。**

**附件7-4**

**专业人员简历格式**

本项目岗位：

人员姓名：

学历、专业：

所获证书：

出生日期：

在此公司工作年限：

**关键资格条件：**

***（概述此人员与本任务最相关的经验，描述其在以前的有关任务中承担的责任，给出日期和地点。）***

**教育：**

*（概述此人员的大学和其他专业化教育和培训情况，给出学校的名称、入学日期、所获学位。）*

**所获证书：**

*（提供此人与本项目相关的证书扫描件）*

**工作简历：**

（从现任职位开始，倒叙列出自毕业后所任所有职务、日期、受雇单位名称、职位头衔、任务地点。近十年的经验应给出从事活动的类型和适当的用户信息。）

**注：关键岗位人员均需填写此表。附件8**

**投标代表人授权书**

致：天津市政府采购中心

我单位授权委托本月/上月（本月尚未缴纳社保的，则填写上月）由我单位缴纳社会保险的在职职工\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（姓名）（身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）作为投标代表人以我方的名义参加贵中心组织的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对投标代表人的签名事项负全部责任。

本授权书至投标有效期结束前始终有效。

投标代表人无转委托权，特此委托。

年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 投标代表人身份证正面 | 投标代表人身份证背面 |

**附件9**

**售后服务承诺及培训内容**

**附件10-1**

**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 **（请填写项目名称）**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. （**请填写标的名称**），属于 软件和信息技术服务业 **（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）**行业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

2. （**请填写标的名称**），属于 **（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）**行业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

……

以上企业，不属于大型企业的分支机构，不存在控股股东为大型企业的情形，也不存在与大型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。

投标人名称：

日期：

**注：**

**1.标的名称须按照采购文件中明确的标的名称进行填写；所属行业须按照采购文件中明确的所属行业进行填写，否则不享受中小企业扶持政策。**

**2.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成立企业可不填报。除新成立企业外，上表填写不全的，不享受中小企业扶持政策。**

**3.中标（成交）供应商享受中小企业扶持政策的，将随中标（成交）结果同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。**

**附件10-2**

**若不是残疾人福利性单位，投标文件中可不提供此声明函**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：

日 期：

注：

**中标供应商为残疾人福利性单位的，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。**

**若不是残疾人福利性单位，投标文件中可不提供此声明函。**

**附件11**

**政府采购政策情况表**

项目名称：

项目编号：

包号：

填报要求：

1.本表的产品名称、品牌型号、金额应与《开标分项一览表》一致。

2. 环境标志产品是指财政部、生态环境部发布现行的《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品；节能产品是指财政部和国家发展改革委员会公布现行的《节能产品政府采购品目清单》中的产品。提供相关产品认证证书。

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资料相符，如果填写不完整或有误，不再享受上述政策优惠。

单位：元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 环境标志产品 | 产品名称 | 品牌型号 | 制造商 | 环境标志认证证书编号 | 金额 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 环境标志产品金额合计 | | | | **元** |
| 比重（环境标志产品金额/所投包投标总价）\*100% | | | | **%** |
| 环境标志产品证明材料见投标文件第 至 页。 | | | | |
| 节能产品（非强制节能产品） | 产品名称 | 品牌型号 | 制造商 | 节能认证证书编号 | 金额 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 节能产品（不包括强制节能产品）金额合计 | | | | **元** |
| 比重（节能产品金额/投标所投包总价）\*100% | | | | **%** |
| 节能产品证明材料见投标文件第 至 页。 | | | | |

投标人名称：

日期：

**附件12：招标文件第一部分供应商资格要求的证件**

**附件13**

**书面声明**

参加政府采购活动前3年我单位在经营活动中没有重大违法记录。

我单位具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度，依法缴纳税收和社会保障资金。

投标人名称：

日期：

**证明材料**

我单位具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。

投标人名称：

日期：

**附件14：招标文件评分因素及评标标准中要求的证明材料扫描件、方案等**

**附件15：投标人认为需要提供的其他资料**

**投标文件封面格式**

第三包



投 标 文 件

**（加盖电子签章）**

**项目编号：**

**项目名称：**

**所投包号：**

**投标单位名称：**

**投标代表人姓名：**

**投标日期： 年 月 日**

**投标文件总目录**

**（投标人自行编制）**

**评分因素及评标标准页码检索**

**（需投标人按招标文件“评分因素及评标标准”中每个评分项逐项列明页码）**

**附件1**

**投标书**

致：天津市政府采购中心

根据贵方为天津市 项目（项目编号： ）的投标邀请，签字代表 （姓名/职务）经正式授权并代表我公司 （投标单位名称、地址）提交网上应答及上传加盖电子签章的投标文件。

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和交付的服务投标总价为：

第一包，￥ 元（人民币），大写 。

第二包，￥ 元（人民币），大写 。

……

2. 我公司将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

3. 我公司已详细审查全部招标文件，包括更正公告以及全部参考资料和所有附件。我们认为全部招标文件（包括更正公告以及全部参考资料和所有附件）公平公正，无倾向性和排他性，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

4. 我公司的投标有效期为开标之日起60天。

5. 我公司同意按照招标方要求提供的与投标有关的一切数据或资料，并声明投标文件及所提供的一切资料均真实有效。由于我公司提供资料不实而造成的责任和后果由我公司自行承担。

6. 我公司保证所投产品来自合法的供货渠道，若中标，则有义务向采购人提供其需要的有效书面证明材料。如果提供非法渠道的商品，视为欺诈，并承担相关责任。

7. 我公司已熟知贵中心关于本项目电子招投标的要求和规定，我公司完全响应本次招投标通过网上应答进行的方式，我方承诺投标数据以应答截止时间贵中心网络服务器数据库的记录为准，一切因网络通信或我方操作失误造成的应答数据错误或缺失均与贵中心无关，我方愿承担因此出现的任何风险和责任。

8. 我公司承诺完全符合《政府采购法》、《政府采购法实施条例》等法律法规规定，并随时接受采购人、采购代理机构的检查验证。在整个招标过程中，我公司若有违规行为，我公司完全接受贵中心依照相关法律法规和招标文件的规定给予处罚。

9. 我公司承诺未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的各项条件，具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录。

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

11. 如违反上述承诺，我公司投标无效且接受相关部门依法作出的处罚，并承担通过“天津市政府采购网”等相关媒体予以公布的任何风险和责任。

12. 我公司开票信息如下，**此信息与我公司在税务局注册的信息一致**：

纳税人识别号：

地址、电话：

开户行及账号：

开具发票类型：□增值税专用发票 □增值税普通发票

13. 我公司选择招标代理服务费发票领取方式（请自行选择以下任一方式并在相应□里划“√”）：

**□上门自取**

**□到付邮寄**

邮寄地址、邮编：

邮寄联系人、手机号码：

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件2**

**开标一览表**

项目名称：

项目编号：

包号：

单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 服务名称 | 数量 | 投标总价 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件3**

**开标分项一览表**

项目名称：

项目编号：

包 号：

单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项号** | **服务名称** | **总价** | **数量** | **备注** |
| 1 |  |  | 1项 |  |
| 其中 | | | | |
| **分项名称** | | **价格** | **数量** | **备注** |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |

注：1. 本表第一行填写本项目投标总价，须与附件2中投标总价保持一致。

2. 下面应填写分项价格及分项名称（分项名称可根据实际情况增减、修改），分项价格汇总应等于总价。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件4**

**商务要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
| （一）报价要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （二）服务要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （三）时间、地点要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （四）付款方式 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （五）投标保证金和履约保证金 | | | | |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。

2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。

3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件5**

**技术要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | （一）投标人须承诺所提供的服务、人员及设备符合相关强制性规定 |  |  |  |
| 2. 项目需求书要求 | | | | |
| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。

2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。

3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。

4. 投标人在上表“项目需求书要求”的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合招标文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件6**

**主要相关项目业绩一览表**

项目名称：

项目编号：

包号：

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

备注：若招标文件第二部分评分因素及评标标准中要求提供业绩的，投标人所列业绩应按其要求将证明材料按顺序附后。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件7**

**投标代表人授权书**

致：天津市政府采购中心

我单位授权委托本月/上月（本月尚未缴纳社保的，则填写上月）由我单位缴纳社会保险的在职职工\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（姓名）（身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）作为投标代表人以我方的名义参加贵中心组织的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对投标代表人的签名事项负全部责任。

本授权书至投标有效期结束前始终有效。

投标代表人无转委托权，特此委托。

年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 投标代表人身份证正面 | 投标代表人身份证背面 |

**附件8-1**

**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 **（请填写项目名称）**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. （**请填写标的名称**），属于 **（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）**行业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

2. （**请填写标的名称**），属于 **（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）**行业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

……

以上企业，不属于大型企业的分支机构，不存在控股股东为大型企业的情形，也不存在与大型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。

投标人名称：

日期：

**注：**

**1.标的名称须按照采购文件中明确的标的名称进行填写；所属行业须按照采购文件中明确的所属行业进行填写，否则不享受中小企业扶持政策。**

**2.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成立企业可不填报。除新成立企业外，上表填写不全的，不享受中小企业扶持政策。**

**3.中标（成交）供应商享受中小企业扶持政策的，将随中标（成交）结果同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。**

**附件8-2**

**若不是残疾人福利性单位，投标文件中可不提供此声明函**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：

日 期：

注：

**中标供应商为残疾人福利性单位的，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。**

**若不是残疾人福利性单位，投标文件中可不提供此声明函。**

**附件9**

**政府采购政策情况表**

项目名称：

项目编号：

包号：

填报要求：

1.本表的产品名称、品牌型号、金额应与《开标分项一览表》一致。

2.“制造商企业类型”栏填写内容为“微型”、“小型”、“监狱企业”或“残疾人福利性单位”。

3. 环境标志产品是指财政部、生态环境部发布现行的《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品；节能产品是指财政部和国家发展改革委员会公布现行的《节能产品政府采购品目清单》中的产品。提供相关产品认证证书。

4. 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资料相符，如果填写不完整或有误，不再享受上述政策优惠。

单位：元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 环境标志产品 | 产品名称 | 品牌型号 | 制造商 | 环境标志认证证书编号 | 金额 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 环境标志产品金额合计 | | | | **元** |
| 比重（环境标志产品金额/所投包投标总价）\*100% | | | | **%** |
| 环境标志产品证明材料见投标文件第 至 页。 | | | | |
| 节能产品（非强制节能产品） | 产品名称 | 品牌型号 | 制造商 | 节能认证证书编号 | 金额 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 节能产品（不包括强制节能产品）金额合计 | | | | **元** |
| 比重（节能产品金额/投标所投包总价）\*100% | | | | **%** |
| 节能产品证明材料见投标文件第 至 页。 | | | | |
| 中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位扶持政策 | **1.所投货物中有大型企业制造的，不享受中小企业扶持政策，无需填写以下内容**  **2.** **所投货物中无大型企业制造的，只填写小型、微型企业制造的货物** | | | | |
| 产品名称 | 品牌型号 | 制造商 | 制造商  企业类型 | 金额 |
|  |  |  | 只填写小型/微型/监狱/残疾人福利性单位 |  |
|  |  |  | 只填写小型/微型/监狱/残疾人福利性单位 |  |
|  |  |  | 只填写小型/微型/监狱/残疾人福利性单位 |  |
|  |  |  | 只填写小型/微型/监狱/残疾人福利性单位 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 小微企业（含监狱企业、残疾人福利性单位）制造的货物金额合计 | | | | **元** |
| 比重（小微企业（含监狱企业、残疾人福利性单位）制造的货物金额/所投包投标总价）\*100% | | | | **%** |
| 中小企业 | 如属于中小企业，须提供《中小企业声明函》。  该声明函见投标文件第 至 页。 | | | | |
| 监狱企业 | 如属于监狱企业，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。  证明材料见投标文件第 至 页。 | | | | |
| 残疾人福利性单位 | 如属于残疾人福利性单位，须提供《残疾人福利性单位声明函》。  该声明函见投标文件第 至 页。 | | | | |

投标人名称：

日期：

**附件10：招标文件第一部分供应商资格要求的证件**

**附件11**

**书面声明**

参加政府采购活动前3年我单位在经营活动中没有重大违法记录。

我单位具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度，依法缴纳税收和社会保障资金。

投标人名称：

日期：

**证明材料**

我单位具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。

投标人名称：

日期：

**附件12：招标文件评分因素及评标标准中要求的证明材料扫描件、方案等**

**附件13：投标人认为需要提供的其他资料**