

# 青岛市政府采购

青岛市住房公积金管理中心客服系统开发项目

第 1 包

采 购 人：青岛市住房公积金管理中心

代理机构：山东招标股份有限公司（公章）

项目编号：ZFCG2020000705

日 期：2020 年 9 月 16 日

# 目 录

<b>第一章 招标公告</b> .....	<b>3</b>
一、项目基本情况 .....	3
二、申请人的资格要求: .....	3
三、获取招标文件 .....	4
投标人须在开标前在青岛市政府采购网上注册并关注该项目。开标时间前在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（ <a href="http://ggzy.qingdao.gov.cn">http://ggzy.qingdao.gov.cn</a> ）本项目采购公告页面免费下载电子招标文件。代理机构不再发售纸质招标文件。 .....	4
四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点 .....	4
五、公告期限.....	4
六、其他补充事宜 .....	4
七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。 .....	4
<b>第二章 投标人须知前附表</b> .....	<b>6</b>
<b>第三章 投标人应当提交的资格证明文件</b> .....	<b>9</b>
<b>第四章 采购需求</b> .....	<b>11</b>
1. 项目说明 .....	11
2. 服务要求（包括附件、图纸等） .....	11
3. 商务条件 .....	33
<b>第五章 评标办法</b> .....	<b>35</b>
1. 相关要求 .....	35
2. 评分标准 .....	36
<b>第六章 投标人须知</b> .....	<b>41</b>
1. 招标依据以及原则 .....	41
2. 合格的投标人 .....	41
3. 保密 .....	41
4. 语言文字、计量单位、时间单位、投标有效期以及投标费用 .....	42
5. 踏勘现场 .....	42
6. 询问及答复 .....	42
7. 偏离 .....	43
8. 履约担保 .....	43
9. 采购代理服务费 .....	43
10. 招标文件 .....	43
11. 投标文件的组成 .....	44
12. 投标报价 .....	45
13. 投标文件编制要求 .....	46
14. 投标文件的修改、撤回与撤销 .....	46
15. 投标文件加密、上传 .....	46
16. 投标文件的递交 .....	46

17. 投标保证金.....	46
18. 质疑.....	47
19. 投诉.....	48
20. 其他需补充的内容.....	49
<b>第七章 开标、资格审查、评标、定标.....</b>	<b>50</b>
1. 开标程序.....	50
2. 开标.....	50
3. 评标委员会.....	50
4. 资格审查、评标程序.....	52
5. 资格审查.....	52
6. 评标.....	53
7. 澄清有关问题.....	55
8. 定标.....	56
9. 中标公告以及中标通知书.....	57
<b>10. 不合格投标人或投标无效.....</b>	<b>57</b>
11. 废标.....	58
12. 特殊情况处置程序.....	58
13. 违法违规情形.....	58
14. 违规处理.....	59
<b>第八章 纪律要求.....</b>	<b>60</b>
1. 对采购人的纪律要求.....	60
2. 对投标人的纪律要求.....	60
3. 对评标委员会成员的纪律要求.....	60
4. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求.....	60
<b>第九章 签订合同、合同主要条款.....</b>	<b>61</b>
1. 签订合同.....	61
2. 追加合同金额.....	61
3. 服务质量与验收.....	61
4. 合同主要条款.....	62
<b>第十章 投标文件格式.....</b>	<b>67</b>

## 第一章 招标公告

### 项目概况

青岛市住房公积金管理中心客服系统开发项目 招标项目的潜在投标人应在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<http://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目采购公告页面免费获取招标文件，并于 2020-10-15 09:30（北京时间） 前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：ZFCG2020000705

项目名称：青岛市住房公积金管理中心客服系统开发项目

预算金额与最高限价：本项目预算金额为 746800.00 元，其中：第一包 746800.00 元。

本项目最高限价为 746800.00 元，其中：第一包 746800.00 元。

采购需求：详见招标文件第四章。

合同履行期限：自合同签订之日起 60 日内交付使用 。

### 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 供应商营业执照具有与本项目相适应的经营范围；
3. 招标公告发布之日前三年内在经营活动中无行贿犯罪等重大违法记录；
4. 通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）、信用山东（[www.creditsd.gov.cn](http://www.creditsd.gov.cn)）及信用青岛（[credit.qingdao.gov.cn](http://credit.qingdao.gov.cn)）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单。

### 三、获取招标文件

投标人须在开标前在青岛市政府采购网上注册并关注该项目。开标时间前在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<http://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目采购公告页面免费下载电子招标文件。代理机构不再发售纸质招标文件。

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间、开标时间：2020-10-15 09:30（北京时间）

开标地点：青岛市市南区香港中路 19 号公共资源交易中心 207（开标室 2）

### 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

### 六、其他补充事宜

1. 公告媒介：本项目采购公告同时在中国青岛政府采购网（<http://zfcg.qingdao.gov.cn>）和全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<http://ggzy.qingdao.gov.cn>）上发布。预算金额在 500 万以上的项目，同时在中国政府采购网上发布。

2. 投标文件提交方式：投标人应当在提交投标文件截止时间前，通过【**青岛市公共资源投标文件制作工具**】上传投标文件。

3. 支持网上远程开标，投标人无需到现场参加开标会。

### 七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

#### 1. 采购人信息

名称：青岛市住房资金管理中心

地址：山东路 2 号

联系方式：0532-83096705

#### 2. 采购代理机构信息（如有）

名称：山东招标股份有限公司

地址：青岛市市北区敦化路 138 号西王大厦 10 楼 1005 室

联系方式：0532-55690208

### 3. 项目联系方式

项目联系人：代尧【sdzb qd3】

电话：0532-55690208。

如有询问，请在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<http://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目采购公告页面在线提交。询问及答复的内容在上述公告页面查看。

## 第二章 投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容
1	采购人	青岛市住房资金管理中心
2	采购代理机构	山东招标股份有限公司
3	项目名称	青岛市住房公积金管理中心客服系统开发项目
4	分包及中标规定	本项目不分包。
5	资金来源以及资金构成	预算金额为 746800 元，其中财政资金为 746800 元，其他资金为 0 元。
6	是否接受联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
7	投标有效期	自投标截止之日起 90 个日历天。
8	踏勘现场	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织，自行踏勘 <input type="checkbox"/> 组织
9	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要
10	采购代理服务费支付	<input type="checkbox"/> 招标人支付 <input checked="" type="checkbox"/> 中标人支付 代理费：按照原国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》以中标金额为基准计算并收取 <input type="checkbox"/> 无需支付
11	构成招标文件的其他材料	无
12	招标文件的澄清和修改	招标文件的澄清和修改内容详见青岛市政府采购网 ( <a href="http://zfcg.qingdao.gov.cn">http://zfcg.qingdao.gov.cn</a> ) 及全国公共资源交易平台 (山东省·青岛市) 青岛市公共资源交易电子服务系统 ( <a href="http://ggzy.qingdao.gov.cn">http://ggzy.qingdao.gov.cn</a> ) 本项目招标公告页面，投标人应密切关注上述公告页面的最新澄清信息。澄清和修改一经发布，视为投标人已收到。
13	投标截止时间	详见招标公告。

14	招标文件的质疑	招标公告公告期限届满之日起7个工作日内提出。
15	是否允许递交备选投标方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许
16	投标报价的范围	含税全包价。
17	投标报价的次数	本次投标报价为一次不得更改报价，投标人只有一次报价的机会。投标报价（即开标报价）不得有选择性报价和附有条件的报价，且不得高于预算金额或最高限价。
18	投标报价的方式	投标总报价（元）
19	中小企业优惠标准	详见第五章评标办法投标报价
20	节能环保优先采购产品优惠标准	本项目无品目清单内的节能、环境标志产品。
21	投标保证金的交纳	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要交纳 1. 金额：人民币（¥0元）
22	投标文件编制	投标人使用【青岛市公共资源投标文件制作工具】编制电子投标文件。
23	投标文件签章	在招标文件的第十章投标文件格式的附件中标示的“公章”“印章”处，分别签单位公章、个人印章。操作详见“青岛市公共资源交易电子服务系统> 首页> 下载中心> 系统使用指南> 电子签章操作说明 2019年7月10日版”。
24	投标文件加密、上传	通过【青岛市公共资源投标文件制作工具】上传时，系统通过投标人当前使用的CA数字证书自动加密电子投标文件。 电子投标文件上传成功后，系统出具上传凭证，投标人可以下载保存。
25	投标人签到及电子投标文件解密	支持网上远程开标，投标人无需到现场参加开标会。若到现场开标，应携带上传投标文件的CA数字证书及可登陆互联网的电脑设备以确保网上开标。开标注意事项详见“青岛市公共资源交易电子服务系统> 首页> 下载中心> 系统使用指南> 电子投标开标注意事项” 1. 投标人在线签到：在投标截止时间前1小时内通过CA数字证书进行在线签到，未在线签到的投标无效。

		2. 投标人接到解密提示后, 应当在规定时限内通过 CA 数字证书对电子投标文件开始解密。
26	开标时间及开标地点	详见招标公告。
27	评标委员会	评标委员会共5人, 其中: 采购人代表1人, 评审专家4人
28	评标方法	综合评分办法
29	是否授权评标委员会确定中标人	是, 评标委员会确定 1 名中标候选人, 并按照授权确定 1 名中标人。
30	中标公告	中标结果在青岛市政府采购网及全国公共资源交易平台(山东省 青岛市) 青岛市公共资源交易电子服务系统公告, 公告期限为 1 个工作日。 中标结果公告中, 同时对中标供应商是否中小微企业进行公告。
31	其他需补充的内容	
31.1	书面形式的定义	数据电文形式与纸质形式的招标投标活动具有同等法律效力。数据电文形式包括文字的打印或复印件、传真、信函、电传、电报、电子邮件等可以有形表现所载内容的电子文档, 青岛市公共资源交易电子服务系统及青岛市政府采购网发布的招标公告、招标文件及发出的澄清、答疑、变更等各类公告。
31.2	相关评标标准认可要求	潜在投标人的资质、业绩、荣誉(获奖)及相关附件须在青岛市公共资源交易电子服务系统上传并公示(上传后将无法删除), 制作投标文件时上述材料只能通过系统选取, 否则在电子评标时不予认可。
31.3	电子签名	可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。电子签章是电子签名的一种表现形式, 利用图像处理技术将电子签名操作转化为与纸质文件盖章操作相同的可视效果。
31.4	分包和非主体、非关键性工作	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许
31.5	监督和管理	本次招标投标活动以及相关当事人应当接受财政部门依法实施的监督和公共资源交易综合管理部门的管理。
31.6	关注	潜在投标人须开标前在青岛市政府采购网( <a href="http://www.ccgp-qingdao.gov.cn">www.ccgp-qingdao.gov.cn</a> ) 上注册并关注该项目,

		否则无法上传电子投标文件。
31.7	其他需补充的内容	无

1280CAA1-BC18-4EBO-93D6-1AA845B6696D

### 第三章 投标人应当提交的资格证明文件

#### 资格证明文件目录

序号	证明材料名称	提供形式	备注	必须提交
1	营业执照、登记证书、执业许可证等	电子文档	具有独立承担民事责任能力的企业或组织合法经营权的凭证（如营业执照、登记证书、执业许可证等）的原件扫描件	是
2	财务状况或资信证明	电子文档	经审计的财务状况报告或银行出具的有效期内的资信证明	是
3	缴纳税收和社会保障资金的相关材料	电子文档	缴纳税收和社会保障资金的相关材料	是
4	在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录	电子文档	在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录、具有良好商业信誉和健全财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金良好记录的声明函	是
5	信用查询	电子文档	通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、信用山东（www.creditsd.gov.cn）及信用青岛（credit.qingdao.gov.cn）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单	是
6	（根据具体项目情况可添加资格证明材料）	电子文档	（根据具体项目情况可添加资格证明材料）	否

资格证明文件备注：

开标时，必须提交的证明材料未提交或提交不全的视为资格审查不合格。

（1）缴纳税收的证明材料是指投标人税务登记证（或统一社会信用代码营业执照）和参加政府采购活动前一段时间内缴纳税收的凭据。缴纳社会保障资金的证明材料是指参加政府活动前一段时间内缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单），其他组织和自然人也需要提供缴纳税收的凭据和缴纳社会保险的凭据。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

(2) 投标人的资格证明材料应当真实、有效、完整，字迹、印章要清晰。

1280CAA1-BC18-4EB0-93D6-1AA845B6696D

## 第四章 采购需求

### 1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 本项目共分为一个包进行招标。投标人所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

1.3 属于信息网络开发服务的，投标人中标后应向采购人提供源代码以及文档等技术资料。

### 2. 服务要求（包括附件、图纸等）

#### 一、项目背景

青岛市住房公积金 12329 客户服务热线系统（以下简称：12329 客服系统）。以人工语音和自助语音两种方式提供业务查询、政策与业务指南咨询、投诉建议、业务受理、回访调查等服务。

青岛市住房公积金 12329 客户服务热线系统，2009 年 8 月开始项目建设，2009 年 12 月正式投入运行。迄今为止青岛市住房公积金客服系统，语音通讯系统和坐席业务系统均已使用了 10 年。青岛市住房公积金 12329 客服系统建成后，为广大客户有效地开辟了方便快捷的咨询服务窗口，有效地推进了青岛市公积金管理中心的服务手段的增强，促进了中心服务能力和服务水平的提升。

青岛市住房公积金 12329 客户服务热线系统是 10 年前基于 32 位操作系统开发的，语音通讯系统采用 Delphi 语言开发，虽然坐席业务系统采用 JAVA 语言开发，但受 10 年前开发环境和网络应用技术的限制，目前很多管理需求难以在此系统上实现，无法与当前的新媒体交互对接，信息难以及时互联互通。

**鉴于以上原因，目前青岛市住房公积金 12329 客服系统存在着诸多不足和缺陷：**

**问题一**、系统已经使用了 10 年，属于超期运行，且月均综合服务量接近 10 万，随着数据量越来越大，客服系统使用性能存在下降趋势，从而导致工作效率低，使用体验差。

**问题二**、没能实现数据的实时共享，由于目前的客服系统仅在热线人员内部使用，与其他职能部门的沟通都是通过邮件、短信、电话、接口等方式，数据没有实时共享，大量的数据流转依靠人工或通过系统接口途径，工作量很大，影响工作效率。

**问题三**、系统数据及时性差，目前客服系统几乎是信息孤岛，系统中的数据统计报表的及时性较差。领导所需的报表需要从系统中导出做二次处理、编辑再通过其他途径进行传递，领导不能便捷、及时监控到客服系统运行情况。

基于上述原因，开发 12329 客服系统，形成统一客服管理平台，打造客户信息共享、信息互联互通的多渠道客户服务平台；对外建立统一的标准化服务体系，“一个平台、一个标准”的为客户提供服务。对内通过系统、在线协同办理表单、打破信息孤岛，提升工作效率；对外通过电话、微信公众号接受客户的诉求和投诉。同时开发直观、灵活的可视化数据分析平台，从不同的深度、精度、广度分析客服数据。为领导决策提供及时、准确的数据分析、预测，为管理层决策提供数据支持。

## 二、项目主要建设内容

### 2.1 系统建设目标

按照《12329 住房公积金热线服务导则》及《全国呼叫中心运营绩效标准》等文件要求，利用先进技术手段，重构设计思路 and 理念，开发建设一套崭新的、符合业务需要的 12329 客服系统。项目主要建设目标为：

#### 1、系统需求目标

(1) **及时处理客户咨询需求**，加快响应速度，树立优良的政府新形象。通过扩容坐席数量减少客户排队等待时间，通过开发新系统及时响应客户咨询需求，双管齐下，提供优质对外咨询服务。

(2) **对内提升工作效率**。通过一键转办，将工单从客服系统直接发至各处室金宏办公系统，答复内容自动回填到热线系统，追求政府服务的快速和高效，优化办理流程，提升各部门工作效率。

(3) **对外提升服务质量**。建立完备的知识库体系及职工在线学习渠道，打造高效、快捷的学习园地，提升话务人员业务水平和综合素质，全面提升对外服务质量。

(4) **统计报表可视化**。通过报表服务器实现大数据分析、汇总、展现、报送等一条龙服务，实现统计报表的多样展示（包括表格方式和图型方式）、交互分析、数据录入、权限管理、定时调度、打印输出等应用，通过多种手段和技术实现统计报表可视化，灵活快速地响应管理者和决策者各种商业智能分析需求。

(5) **提供完备的大数据分析技术和完善的决策支撑体系**。通过大数据分析自动形成热点问题、监控舆情信息、寻找相似工单，为决策提供依据，以提高客服工作效率、提升热线服务能力。

(6) **新系统将实现“四化管理”**，即服务规范化，管理科学化，服务标准化，监督公开化，通过先进的技术手段和设计理念，全面提升中心信息化水平和对外服务能力，使客户体验再上新台阶。

(7) **实现数据自动报送功能**。根据市政务服务热线办公室对客服热线数据的报送要求，在新系统中设计数据每天自动报送功能，减少人工干预，提高工作效率，保障数据报送准确性。

(8) **实现工单流转一体化。**对现有工单流转流程进行改造和优化，将工单新建、保存、派单、反馈、退单、回访、催办等各环节串联，形成业务闭环，简化流程，形成逻辑严谨、各环节无缝衔接的工单流转一体化体系。

通过语音通讯系统、坐席业务系统、可视化图形报表系统的开发，实现《12329 住房公积金热线服务导则》所要求的全部功能。

**2、坐席扩容目标：**为减少客户排队等待时间，充分考虑未来客服业务发展趋势，将现有 21 个坐席扩容增至 33 个坐席，同时相应扩大中继接通能力。采购 24 套坐席设备（12 套扩容，12 套更新），2 台工控机（更新），已有 30 个 AVAYA 坐席许可，需再增加 3 个 AVAYA 许可，增加通讯系统许可、录音系统许可、业务系统许可各 12 个。AVAYA 坐席许可、通讯系统许可、录音系统许可、业务系统许可需与坐席数量和中继接通能力相配套，不能影响坐席正常使用。

### 3、系统建设目标

(1) 依托现有网络，建设一套能使信息资源共享、互联互通、功能齐全、界面统一、维护方便、使用便捷的语音客服系统。客户只需使用电话，手机等拨打 12329 客服热线号码就可享受 7\*24 小时的自助语音服务，实现“统一号码、统一界面、统一标准、统一功能”。

(2) 借鉴成功项目的管理经验，缩短实施周期，确保项目按计划工期完成。

(3) 全面考虑网络系统的先进性和安全性，充分利用现有最新技术实现系统功能。

(4) 计划实现平均接通率 95%以上。

(5) 按照日均接话量 1500 人次计算，计划将平均呼叫等待时长缩短为 60 秒。

### 4、系统应用目标

通过 12329 服务热线系统的各项功能，进一步加强服务、咨询、投诉、举报力度，使客户更便捷、多途径地了解公积金的相关政策，从而进一步提升政府的服务形象和社会公众中的影响力。

(1) 通过 12329 客服系统内置知识库模块的开发，方便客服人员快速查询，统一服务于来话人；(2) 通过 IVR 系统与核心业务系统的接口开发，为公积金个人客户和企业客户提供自帮语音查询服务，方便个人客户和企业客户随时随地通过电话或手机查询公积金缴存及公积金贷款信息；(3) 通过客服系统与综合服务平台的接口开发，为综合服务平台提供有用数据，方便管理人员进行分析和决策。

#### 2.2 系统功能要求

##### 2.2.1 咨询服务单

实现对政策类和业务类信息的咨询和查询，生成咨询服务单。

实现对咨询服务单的新建、保存、修改、浏览、查询、删除、数据导出、审核确

认、转办、回退、办结、报表导出等功能。

政策咨询类：客户拨打 12329 客服热线电话咨询相关政策或业务信息，话务员以知识库和服务流程为依据，为客户提供咨询服务，并将客户的咨询内容和话务员的答复内容进行登记，生成咨询服务单。当场答复的咨询服务单可以直接办结归档，不能当场答复的咨询单要根据实际情况决定是否要转客服专业席，由专业席回复客户，或转办给相关处室答复客户。

业务查询类：客户拨打 12329 客服热线电话查询个人或单位公积金信息，话务员根据与来电客户的交流，需要客户提供查询信息条件，如身份证号、职工编号、单位编号、还款卡号、经办人身份证号等信息，通过查询相关数据给客户相应的查询结果。

咨询服务单流程描述：

1、客户拨打 12329 客服热线电话咨询。

2、系统查找客户历史信息，如果是登记过的老客户，系统自动弹单并显示该客户的基本信息和所有历史来电记录；如果是新客户，系统自动弹单并显示该客户的来电号码，话务员通过与客户的交流录入新客户的基本信息，完善咨询服务单。

3、新建信息咨询单，分三种情况为客户提供信息咨询服务。

(1) 话务员可以当场答复客户的咨询：话务员登记客户的咨询内容和答复内容，保存咨询服务单，并办结归档。

(2) 话务员不能当场答复，但客服专业席可以答复：话务员登记客户的咨询内容，创建咨询服务单，将工单转给专业席，由专业席答复客户，登记答复内容，并将该咨询服务单办结归档。

(3) 需转办相关处室：话务员不能当场答复，并且客服专业席也不能答复的，话务员登记客户的咨询内容，创建咨询服务单，并将此工单通过 12329 客服系统转办给相关承办处室的金宏办公系统。

4、承办处室根据登记表单内容，答复客户，填写相应答复内容，创建反馈单，并通过金宏办公系统进行反馈。反馈内容自动填充到热线系统的相应模块。

相关处室可对各承办处室进行监控和督办，可以查看所有处于警告时间内的工单，并可以发起一份督办信息，对承办处室进行必要的催办，系统也可自动进行催办。

反馈期限：系统提供参数化的反馈期限设置功能，由客服系统管理员自行设置反馈期限。

### 2.2.2 投诉表扬单

实现对投诉表扬类业务信息的登记并生成投诉表扬单。

实现对投诉表扬单的新建、保存、修改、浏览、查询、删除、数据导出、审核确认、转办、回退、办结、报表导出等功能。

表单超期未反馈查看：对已经转交给相关处室处理的投诉表扬单，如果转办处室未在规定的时限内反馈，相关处室可及时查看，系统自动进行催办。

反馈期限：系统提供参数化的反馈期限设置功能，由客服系统管理员自行设置反馈期限。

投诉表扬单流程描述：

1、客户拨打 12329 客服热线电话投诉或表扬服务态度或办事效率等，客服座席建立投诉表扬单。

2、系统查找客户历史信息，如果是登记过的老客户，系统自动弹单并显示该客户的基本信息和所有历史来电记录；如果是新客户，系统自动弹单并显示该客户的来电号码，话务员通过与客户的交流录入新客户的基本信息，完善投诉表扬单。

3、客服坐席新建投诉表扬单，准备为客户提供投诉表扬服务。

4、登记投诉或表扬内容，可初步确认投诉或表扬类型及其相关事件，指定该投诉或表扬事件的转办处室，转办件可通过热线系统直接转办至承办处室的金宏办公系统。

5、转办处室获取到投诉或表扬单后，根据投诉表扬单内容进行相关的协调处理，并对处理结果创建反馈单，通过金宏办公系统进行回复。回复的内容将自动回填到热线系统的相应模块，话务人员可随时查看转办单的办理进程和办理结果。

6、对已反馈的投诉表扬单，客服确认是否需要回访，需要回访的进行回访，不需回访并可以办结的，予以办结归档。

7、回访后确认可以办结的，予以办结归档，不能办结并且需要重新转办处理的，再次连同反馈单和回访内容一起转给承办处室，由承办处室再次处理并反馈，重复如上流程，直至该投诉或表扬事件可以办结。

相关处室可对各承办处室进行监控和督办，可以查看所有处于警告时间内的工单。并可以发起一份督办信息，对承办处室进行必要的催办，系统也可自动进行催办。

### 2.2.3 监察单

监察单主要实现对客服座席工作的考核，通过录音监听对客服座席的工作进行评价。评价内容包括每项评价要素的得分情况、总的评价意见。评价的要素以及每个要素的得分机制可自由配置。

监察单的新建是在业务表单的查看界面上操作的，打开表单后，可以边看表单信息边听录音，在监察单中进行评分。

可对监察单进行新建、保存、修改、删除、查询、导出数据等操作。

监察内容包括：语言、语调、语速；表单填写质量；语言的准确性、逻辑性、简洁性；倾听能力；是否符合标准脚本；情绪控制；专业知识；反应速度；问题是否得到解答；客户总体满意程度。

#### 2.2.4 统计报表

按客户要求对相关数据和表单进行查询、统计、报表打印输出。提供话务统计报表以及通话明细报告（所有页面布局和素材客户可自定义），包括日、周、月、年及任意时段的报表；包括综合性话务指标统计、呼入、呼出话务量统计、坐席工作情况统计、坐席登入登出情况统计（退出时长）、人工坐席平均通话时长、在线时长统计、通话个数、呼入电话转人工坐席成功率统计、话务员接听电话数量概要信息统计、来电时间段分布情况概要信息统计、呼入电话放弃情况统计、服务满意度统计、语音留言情况统计、语音留言回复情况统计、坐席工作状态时长统计等；统计报表可以导出为Excel文件，并且可用饼图或曲线图或柱状图形式直观显示。根据公积金业务需要定制报表的格式的个性化报表。可对各类统计报表进行灵活设置，如按照哪些条件对哪些字段进行统计，报表统计需求可由热线管理人员进行自定义。需保证建单数量与录音数量对应一致。

业务报告报表，根据需求定制业务报告报表，业务报表按需求客户化定制。

系统能够提供各种图形输出，包含：饼型图、面积图、柱形图、线形图、环形图、条形图等，进行可视化展示，支持领导决策。

按日统计报表 按周统计报表 按月统计报表 按年统计报表	按照每日、每周、每月、每年及输入日期、输入时间段分时段进行数据统计，汇总报表。对热线运行过程的坐席、工单、话务量、表单进行分类统计、生成下列各种分析报表。
话务员受话量统计	对话务员的受话量进行汇总统计。按话务员的接听和外呼数量，分别统计话务量、总时长、在线时长。
话务员受理网络来件量	对话务员受理的网络来件汇总统计。按时间段统计出话务员受理网络来件的总数量。
话务员电话接听明细表	对话务员接听明细汇总统计。按话务员的受话详细信息，包括振铃时间，摘机时间，挂机时间，通话时长，来电号码等信息。
话务员工作时间统计报表	对话务员工作时间汇总统计。按话务员的在线时长，通话时长，空闲时间，离线时间等信息；统计漏接的来电个

	数，计算按话务员统计的接通率。计算每人未接漏接的电话数量。
话务员服务质量统计报表	对话务员接话质量汇总统计。按话务员的电话接听情况，如最大等待时间；平均等待时间；平均通话时间等信息进行统计。
话务员当前状态统计报表	实时显示出当前话务员的工作状态——在线、离线。同时显示应答、空闲、登录、退出等实时状态。
电话量分布统计表	统计出某月某天内各个时间段的来电数。报表均提供 饼形和柱形 两种图表方式显示。
内容分类（热点问题）统计	根据来电问题归类，多维度抓取数据，分项进行统计。
督办事项统计	统计系统中督办案件的数量。
办件满意率统计	统计案件办理满意度及满意率。显示按话务员的分类。
超期办理统计	统计未按期办理的表单。
话务回访统计	统计表单的回访情况及回访结果。
座席建单量统计报表	实现对座席某段时间内建单量的分析统计。可以按照时间段查询和座席查询某一座席某时间的建单工作量。
政策咨询类分析报表(贷款类)	实现对政策咨询类的业务数据的的分析统计。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年进行时段性查询。
政策咨询类分析报表(归集类)	实现对政策咨询类（归集类）的业务数据的的分析统计。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年进行时段性查询。
贷款类房屋类型咨询统计	实现对贷款类房屋类型的业务数据的的分析统计。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年进行时段性查询。
处理方式对比统计报表	实现对处理方式的分析统计。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年进行时段性查询。
月度投诉总量分类报表	实现对月度投诉总量的分析统计。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年进行时段性查

	询。
客户评价报表	实现对业务数据的回访单的分析统计。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年进行时段性查询。
政策咨询类分析报表(行政执法)	实现对政策咨询类的业务数据的的分析统计。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年进行时段性查询。
IVR 流程报表	实现 IVR 来电业务数据的的分析统计。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年进行时段性查询。
统计监管报表	根据《住房公积金综合服务平台建设导则》要求统计的业务数据分析。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年进行时段性查询。
转办报表	根据转办单位统计的业务数据分析。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年进行时段性查询。
话务员工作考勤报表	根据话务员按规定上下班时间登陆系统时间分析。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年按人明细进行时段性查询。
话务员工作量报表	根据话务员接话个数、呼出个数、在线时间、通话时间统计分析。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年按人明细进行时段性统计查询。
高峰工作量报表	根据话务员接话个数按固定设置时间统计分析。可以按照时间段查询，此报表可以实现按日，周，月，季度，年按人明细进行时段性统计查询。
监察单统计	按照时间段、工号、来电号码等字段查询监察单信息，展示评分结果、评分时间、评分对象、来电号码等详细信息。

## 2.2.5 知识中心

### 1、知识库

知识库包括：建立公积金问答知识库，帮助坐席热线人员及全中心所有人员快速

咨询。知识库要求支持模糊查询和动态发布功能，对知识库中被查询词语的频次进行查询和统计，对近期 Top10 的检索资料自动提示优先显示。

知识库管理功能包括基本的新建、保存、修改、删除、浏览等功能，以便对文档资料进行增删改查等操作。除此之外，知识库还应具备以下功能：

1、灵活的分类管理：由于知识库管理功能将包含有大量的文档资料，在需要整理时稍有不慎就将导致辛苦录入的资料丢失。为确保知识库管理员可安全灵活的对文档资料进行管理，该功能将实现由知识库管理员随时自主的建立知识分类或者将已经分好类的知识进行再次整理分类，而在整理分类的操作过程中已经录入的文档资料将不会受到影响。知识库的栏目分类可灵活定义，并支持任意级别。发布的信息可通过关键字检索，也可进行模糊全文检索。

2、是否显示无效文档：该参数实现将不在有效期内的文档进行隐藏。对于失效的文档或已不再适用的政策法规文件，如果还有其他用途或暂时还不想删除可将其设置为失效文档，该功能会自动根据设置的参数值决定是否将其隐藏。

### 3、检索功能：

#### (1) 支持全文检索和标题检索

全文搜索：在整篇文档中检索相关内容；标题搜索：按照标题进行检索。

#### (2) 支持全局检索和局部范围检索

全局搜索：在整个知识库中检索；局部范围搜索：仅限在当前目录下检索。

#### (3) 支持精确查询和模糊查询

精确查询：输入几个关键词，可搜索出同时包含这几个关键词的相关内容。

模糊查询：输入几个关键词，可搜索出包含其中一个或几个关键词的相关内容。

#### (4) 支持高级查询（组合查询）：将多个查询条件组合起来进行查询。

查询结果会将输入的查询内容以醒目的颜色显示出来，便于客户及时准确的查找相应信息。

4、数据导入与导出：知识库应具有数据批量导入与导出功能、单笔导入与导出功能。导入实现将已有知识通过导入功能导入到知识库的相应模块，导出实现将操作人员检索出的数据以功能主界面所显示的格式进行导出。导出的文件可以为四种最常用的类型保存，分别是 Word 文件、Excel 文件、Txt 文件、html 文件。也可实现将工单中的特殊案例导入知识库。

5、知识维护：管理人员或话务人员维护录入知识库内容。知识来源：一部分是管理人员自己维护录入，一部分可以采用外联的第三方数据资源共享或批量导入。支持分级授权管理模式，可以由各热线成员部门的工作人员自己维护本部门相关的咨询信息。

## 2、公告板

公告板功能：实现将一些日常事务、通知、告示或其它本行业的政策信息通过公

告板在全组范围内广播，以实现组内信息的快速传播。

操作人员可在该功能中根据需要录入本行业的公告信息，并可设定每一公告的有效日期，参数设置中提供是否启动公告有效期的参数，以便将失效公告自动屏蔽，也可根据需要恢复隐藏的失效公告。

功能包括公告信息的新建、保存、修改、删除、查看、查询、统计等功能。

1、公告分类管理：实现公告可以分类管理，在公告板功能中将公告按需要分成不同类型，以到达快速查找、查看，及时为客户提供准确解答。

2、是否显示无效公告：该参数将实现控制是否隐藏不在有效期内的公告。系统实时自动将无效的公告隐藏以保证登录系统的操作人员看到的都是最新的公告消息；如果需要也可随时恢复已经隐藏的失效公告。

3、是否自动提示：该参数将实现提示登录系统的穿着人员有最新的公告信息，以提醒操作人员尽快查看最新的公告。

4、指定公告对象：将创建的最新公告发送给指定的相关人员。

5、实时的公告提示板：公告提示板中存放当前系统操作人员接收到并且未浏览过的所有公告标题，操作人员可通过依次双击公告提示板中的公告，查看具体内容，也可到公告板功能中查看某公告具体内容。公告提示板自动隐藏于状态栏中，每当有新公告发布时，公告提示板会自动弹出，提示操作人员查看最新发布的公告。

6、信息汇总保存：实现将公告信息定期汇总存入到政策法规库中，将其作为政策法规文档的一部分供操作人员查阅。

7、简单和高级查询：输入：客户自由组合的查询条件。处理：将客户组合的查询条件转换为系统可识别的程序语言，以达到将查询出的数据打印输出的目的。输出：客户想要的查询信息和统计数据。

8、数据导出：实现将操作人员检索出的数据以功能主界面所显示的格式倒成Excel文件。

### 3、网络学院

在客服系统建设网络学院，搭建在线学习平台，建立热线培训题库，发布文件通知、重点案例等，为坐席人员提供在线学习、在线测试、业务考试的渠道。网络学院需具备的功能：

#### 1、发布试题和业务考试：

热线管理人员可定期向网络学院发布试题，设定分数和答案，并组织坐席人员定期进行业务考试。试题类型分为：单选、多选、判断、填空和案例分析题，坐席人员考完试后，系统自动计算分数，并展示答案、进行试题分析。坐席人员可根据考试情况进行查漏补缺，提高业务技能；管理人员可根据考试成绩进行绩效考核，直接与工资奖金挂钩，督促坐席人员学习业务、掌握知识，提升整体服务水平。

建立热线培训题库，使坐席人员可以在线学习，在线模拟测试。

## 2、发布文档和文档浏览（可选择）

热线管理人员可向网络学院发布政策法规、办事指南、文件通知、重点案例等文档，坐席人员可搜索并浏览文档。知识库发布的文件与网络学院发布的文件可实现同步，即在一个渠道发布后，另一个渠道也同步更新。或网络学院不设文档的发布和浏览功能，坐席人员统一从知识库进行浏览、查阅和学习。

### 3、加入常用（参加到收藏夹）：

根据使用需求，可选择将知识或文档加入常用（或添加到收藏夹），以方便后期查看和使用。

知识中心界面体验应展示清晰、使用方便、视觉舒适。

## 2.2.6 语音通讯系统

**自动呼叫分配系统：**系统能够实时跟踪话务台状态，生成有效话务队列，并可随时按照来话信息，调整排队算法，分配队列处理能力，适应瞬时需要，充分地利用系统资源，提高系统处理能力。自动呼叫分配系统使所有来话在话务员之间平均话务量，根据“先到先处理”的原则将最先到达的来话分配给空闲时间最长的话务员处理，从而把呼叫完全平均地分配给各话务员。

### **自助语音导航系统：**

IVR 交互式语音应答系统是客服系统的重要组成部分，实际是一个“自动的业务代表”，通过 IVR 系统，客户可以利用音频按键电话或语音输入信息，从该系统中获得预先录制的数字或合成语音信息。

**自动录音系统：**录音系统是客服系统的重要组成部分。它能够再造客户服务现场，帮助业务处理人员客观合理地处理服务业务；而且通过录音功能，领导或者班长席能够监控客户服务过程，有利于提高服务水平和服务效率。录音系统的主要功能有：录音监控功能、录音信息维护功能、录音文件播放功能和录音系统优化功能等。自动录音系统，具有多路电话同时录音，自动录音采集，快速查询及播放，线路状态监控，录音日期设置，录音存储路径管理，储存空间信息管理，告警控制，系统日志服务，录音文件备份，清除及恢复，录音与业务软件结合，语音文件导出。

**自动外呼系统：**禁止或允许指定坐席外呼；允许设置外呼密码，输入密码正确才可外拨电话；手工通过电话机外呼；鼠标点击电话号码后自动外呼；外呼时顺序或轮流使用外线；外呼路由：不同的坐席、坐席组采用不同的外线呼出；外呼路由：外呼或呼入用不同的线路，也可合用；支持点击客户的电话号码，自动判断是否长途，是否需要加拨 IP 卡号；预拨号（批量外拨）；拨号策略：设置拨号策略（并发数量、重拨次数、接通策略、自动拨号开始时间、结束时间等等）；根据拨号策略，批量自动往外拨；结果报告：可以看出多少线路在拨号中、呼叫成功、呼叫失败；自动洗号，过滤掉空号、关机、未接电话等无效通话；失败重拨，针对上一次拨号失败的，重新拨

打一次。

### 2.2.7 坐席业务系统

系统提供无人值守的 24 小时自动语音服务，使用树型结构，让每一语音通道按照设定的流程进行循序、分支或跳转，自动语音逐步引导来话者选择电话按键，实现信箱留言、投诉举报录音、投诉处理结果查询、自动咨询、民意调查等。当客户拨通热线电话并选择自动服务时，系统自动播放引导语。

坐席业务系统提供如下功能：自动语音留言、自动批评建议/投诉举报录音、自动信息查询/业务咨询、人工及业务处理功能、座席基础功能、座席监控功能、坐席电话功能、三个工作时段功、黑白名单功能、满意度评价（参考“好差评”系统管理）、领导决策功能、外拨回访、服务质量监督管理、客户信息管理功能、短信收发等功能。

### 2.2.8 管理维护功能

**组织机构维护：**维护中心所有的组织机构，支持自定义功能，可进行组织机构的增、删、改、查等操作。组织机构的维护将为热线工单的转办提供前提。话务人员可通过点选的方式选择要转办的组织机构，即承办处室。

**职工信息管理：**实现对职工基本信息、登录账号、登录密码的管理。

对职工信息的管理包括：职工坐席工号、姓名、身份证号、当前状态（在职、离职、休假）、角色（普通话务员、话务副班长、话务正班长、热线管理员、系统管理员、转办专员、质监人员等）、到岗日期、工作年限等职工基本信息的管理。可对职工基本信息进行增、删、改、查等操作。

**角色管理：**客服系统中涉及到的角色可能包含：普通话务员角色、话务班长角色、系统管理员角色、质监人员角色、转办专员角色、部门负责人角色、热线管理员角色。每个角色对应不同的权限，可进行不同的操作。

**数据导出、打印功能：**为方便客户可以随时将所检索出的业务数据导出查看保存打印等需求，系统中所有业务功能都将提供检索数据导出和打印的功能，导出数据的文件格式包括 Excel、Txt、Html、word。

**查询功能：**可进行简单快速查询、组合查询（高级查询）。

**参数管理和设置：**实现对各类参数进行配置，如坐席系统同时允许多少位话务员接听电话、同时最多允许多少位话务员退出坐席系统等各类参数。

**密码管理：**包括密码的修改和重置功能。

**远程管理：**通过互联网远程控制、远程监控、远程管理本系统。

### 2.2.9 大数据应用

1、利用大数据分析和统计技术，根据问题分类，自动排序（升序或降序）显示热

点预警（可按日、月、年具体时间段统计）。

2、利用大数据挖掘和分析技术，发现数据潜在价值，提升服务和管理能力。可实现舆情监控、发现相似工单等功能，为中心对外咨询服务和领导决策提供有力支撑。

### 2.2.10 外联系统对接

#### 1、IVR 系统与核心业务系统对接

IVR 系统与核心业务系统进行对接，为公积金个人客户和企业客户提供自助语音查询服务。方便个人客户和企业客户随时随地通过电话或手机查询公积金缴存及公积金贷款等信息，查询结果并通过语音播报给客户。

根据个人客户和企业客户日常自助查询需要，IVR 系统与核心业务系统开发接口如下：个人缴存信息查询；个人贷款信息查询；单位缴存信息查询；个人密码认证；单位密码认证；个人密码修改；单位密码修改等。

#### 2、客服系统与综合服务平台对接

客服系统与综合服务平台接口对接包括 4 大类：

(1) IVR 系统与综合服务平台接口。包括：个人缴存信息、单位缴存信息、个人贷款信息、个人密码认证、个人密码修改、单位密码认证、单位密码修改、政策法规查询、办事指南查询、办理网点查询、常见问题咨询、合作楼盘查询等统计数据。

(2) 客服系统与综合服务平台数据接口。包括：心跳接口；预警监控接口；客服系统满意度汇总查询；客服系统业务咨询统计查询；客服系统满意度评价明细信息；客服系统查询历史信息；热线人员考核指标统计表；日报表；月报表。

(3) 客服系统与综合服务平台工单接口。工单推送（投诉单新建完成、立即发启转办流程）：推送内容为投诉单的全部内容。工单办理结果接收：接收内容为办理结果全部信息。

(4) 知识库系统与综合服务平台接口。通过开发知识库与综合服务平台接口，方便全中心人员查询知识库内容。

#### 3、客服系统与内部金宏办公系统对接

将客服系统与内部金宏办公系统打通，通过接口开发和对接实现两个系统之间的无缝衔接。使热线工单可以直接从客服系统转办至各处室金宏办公系统，承办处室答复内容自动回填到客服系统，可供后期查询。

客服系统与内部金宏办公系统打通后，可通过金宏人工分配市政服务热线及政府信箱等渠道来件至 12329 客服系统中的空闲坐席回复。坐席回复后，回复结果自动回填到 12345 政务热线金宏系统。

#### 4、客服系统与市政服务热线系统对接

通过接口开发和对接，实现青岛住房公积金客服系统与市政服务热线系统连通，进

而实现公积金热线数据自动上报市政务热线系统。

### 2.3 硬件设备采购需求

序号	项目名称	功能说明	数量
1	AVAYA 许可	AVAYA S8300 升级到 AVAYA S8800 时, 已经考虑到坐席扩容, S8800 坐席许可 30. 所以本次坐席扩容仅增加 3 个 AVAYA 许可。	3
2	通讯系统许可	通讯系统包括: CTI/ACD/IVR 及话服报表系统。	12
3	录音系统许可	IP 录音系统许可包括: 自动录音, 录音管理。	12
4	业务系统许可	坐席业务系统许可包括: 来电自动建单、表单管理、统计报表等功能。	12
5	坐席电脑	Cpu>酷睿 i3-9300, 内存 8GDDR4, 硬盘 >1TSATA, 集显, 显示器 >20 寸	24
6	IP 话机	AVAYA 9620 IP 话机	24
7	配套耳麦	AVAYA IP 话机的配套耳麦 HW251N	24
8	研华工控机	研华原装工控机 IPC-610 CPU i7 六核心 3.2GHZ 以上, 16G 内存, 2T*2 硬盘, raid1 4 个以上 PCI 扩展槽, 100/1000M NIC, DVD 光驱, 工业 ATX 电源 500W, 键鼠。	2

### 2.4 数据移植服务要求

要配合进行新旧系统技术对接、功能对接, 最重要的是, 要完成旧系统向新系统的数据移植工作, 实现历史数据的无缝衔接。

#### 1、数据迁移内容

本次系统切换过程中需要迁移的数据范围较大。基本覆盖现有全部数据, 所需迁移的主要数据内容如下:

(1) 各类表单数据

包括咨询服务单、投诉表扬单、监察单等表单数据，包含表单中的各个字段的数据内容。

(2) 各类统计报表数据

包括呼入、呼出话务量统计、坐席工作情况统计、人工坐席平均通话时长统计、在线时长统计、坐席工作状态时长统计等各类统计报表数据。

(3) 通话语音数据

包括来话录音、自助语音等语音数据。

(4) 知识库数据

包括客服系统现有知识库和使用记录等数据。

(5) 模板数据

包括短信模板、自助语音模板等数据。

(6) 其他数据

其他需要迁移的数据。

## 2、数据迁移要求

在数据迁移过程中要全面考虑数据校验有效性和完备性，建立贯穿整个数据迁移过程的、多阶段的数据核对与回归验证机制，确保切换日、切换后事务处理数据的及时性、准确性、完整性和连续性，校验可以包括字段值域的有效性检查，新旧系统表的记录数比较，特殊金额字段数据迁移前后汇总值比对等内容。

在投标文件中提供数据迁移方案，明确迁移方式、数据验证机制等内容。

中标方应配合采购人完成数据移植工作，数据移植费用及需旧开发公司配合数据移植的费用均包含在本项目的合同价款中，采购人无需另外单独支付。

### 2.5 第三方测评要求

开发的软件要经过第三方公司测评，包含信息安全风险评估、等级保护测评、软件（功能、性能）等的测评。第三方测评需签三方合同，乙方在确定第三方测评机构后，需与甲方共同确定合同条款，保障甲方权益。

**信息安全风险评估：**对本项目涉及的信息系统和信息资产进行信息安全风险评估，出具《客服系统信息风险评估报告》；

**软件（功能、性能）等的测评：**项目建设单位应组织系统测试，应用软件系统需委托第三方专业机构进行软件评测，评测内容包括系统功能测试（或软件功能测试）、系统性能测试（或软件性能测试）、软件集成测试以及项目实施的开发文档、产品文档、管理文档等，形成系统软件评测报告。

**网络安全等级保护测评：**以访谈、实地查看、配置核查、安全测试、文档查阅等测评手段，从安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管

理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理等安全层面对系统实施测评，并根据测评的内容和结果出具《网络安全等级保护测评报告》，评价系统是否达到相应网络安全等级保护要求。

第三方测评费用含在项目总费用 74.68 万中。

## 2.6 技术框架、技术路线重构

为满足客服热线对未来业务变更需求的快速迭代实现，本项目需对目前的技术体系进行整体重构。

在系统建设过程中同时要结合《12329 住房公积金热线服务导则》、《计算机软件开发规范》(GB8566-88) 及《住房公积金综合服务平台建设导则》(建金[2016]14 号) 等文件要求，在系统整体规划及设计时把握如下要求及原则。

### 2.6.1 技术线路要求

1) 规范性：采用国内外权威标准，构建统一的数据字典规范，进行规范化项目实施管理；

2) 开放性：采用符合国际国内标准的通用协议，支持各种主流开发计算机平台、操作系统以及数据库厂商的各类软硬件产品，保持框架的可移植性；

3) 先进性及前瞻性：结合目前 IT 技术发展趋势，采用目前成熟、主流的分布式架构，支持未来私有云和混合云发展思路；

4) 高规格的安全、高效稳定、可审计及故障处理的安全措施：采用多维度安全保护策略，结合日志和流水跟踪，保证业务数据可跟踪、可审计，借助于流控、熔断、分布式部署、灰度发布等技术，保证系统高效稳定安全；

5) 高效实用、可拓展性：整个系统建设充分考虑高效实用及可扩展，在资源使用上支持物理机、虚拟机及容器部署方案，采用横向扩充机制，保证资源的最大利用且可扩展。在应用设计方面，采用标准数据定义，防止数据冗余；采用组件化模块化及参数化设计原则，方便扩展。

### 2.6.2 技术开发要求

1) 运行平台：支持 32、64 位等各类操作系统，可运行在 Unix/Linux/Windows 等主流平台，支持主流浏览器，特别是国产安可目录范围内的浏览器型号。

2) 数据库：根据项目实际开展情况，选择 Oracle、SQL Server 等主流数据库。

3) 中间层：投标方提供，且具有使用版权、无法律纠纷的平台。

4) 编程语言：JAVA 等主流编程语言。

5) 开发技术要求能接入我中心核心业务系统，且具备有效兼容性。

6) 无偿为投标方提供数据接口服务，数据接口包括对外提供的数据资源共享接口，也包括同公积金核心业务系统的数据接口。

### 2.6.3 软硬件平台要求

### 2.6.3.1 软件服务要求

1) 供应商按照本招标文件要求, 采用主流技术和产品, 按时保质的完成软件各子系统开发, 并根据软件系统和业务需要, 开展相关数据整理、录入和培训工作, 软件系统通过采购人组织的测评和验收后交付使用。

2) 供应商提供的软件系统数据标准须符合国家、省、市出台的相关数据标准规范和接口规范, 无法参照的按照青岛市信息资源共享的相关要求, 建立本系统数据规范和接口规范, 并实现与政务数据交换共享平台、相关业务系统对接。

3) 供应商在系统交付使用时需提供详细的需求调研分析报告、系统详细设计报告、系统研发实施计划、测试报告、操作手册等文档(包括但不限于)。

4) 供应商在交付时, 因应用软件而使用的系统软件如中间件产品、数据库产品等均由供应商提供, 相关费用计入服务费用, 招标人和使用人不再单独支付相关费用。

5) 使用先进、主流的信息化系统架构, 并遵循经济适用、稳定可靠、安全高效、多样化的原则, 能适应不同类型的业务, 保障系统的充分可扩展性和易维护性, 支持应用双活部署。

6) 软件必须具备全部业务回退和维护功能, 不允许出现直接后台数据库进行业务数据维护操作。

7) 需具备科学的开发运维体系, 以及先进的信息化开发、运维管理平台。系统的开发与维护管理能通过图形化界面操作完成, 并有详实的流程和经办记录。

8) 保证我中心与多个单位及部门进行准确、高效的信息交互。

9) 满足中心信息化及业务相关的适应性调整需求。

10) 应提供统一身份认证服务。

### 2.6.3.2 硬件平台要求

供应商提供的硬件设备应能满足与客服系统的衔接, 保证客服系统各项功能的正常使用。

### 2.6.5 系统性能要求

高性能是指在硬件资源有限的情况下, IT 系统应尽可能的支持尽量多的交易处理和数据处理任务, 还能承受客户峰值时间段压力, 使得 IT 系统能够满足全部范围内的使用者。总体 IT 系统架构性能必须能满足中心需求。

1、系统能够持续 7\*24 小时不间断地工作。某个调度服务器宕机后, 自动切换另一台调度服务器, 系统日常的优化及变更不会停止正常业务处理。针对数据库异常连接终端、进程意外终止、磁盘满、宕机、硬件负载均衡器宕机等, 具备有效的恢复及调整策略。

2、系统可用率不低于 99.9%。

3、系统正式上线后, 在一年内系统出现非人为原因的运行故障, 使得系统不能正常运行的总时间不超过 5 小时, 总次数不超过 3 次。

4、负载能力：能支持至少 35 个坐席同时在线；能够满足 10 万条以上的信息管理能力。

5、业务处理响应时间要求：提供稳定、迅速的系统响应，事务处理响应时间小于 3 秒，数据查询处理响应时间不长于 3 秒，主要统计报表查询响应不超过 20 秒，一般统计报表查询响应时间不超过 10 秒。

6、容量：存储 36 个月历史数据，支持未来 5 年的业务发展。36 个月以外数据永久离线保存，可查询内容包括流程历史，工单内容历史等。

#### 2.6.6 系统设计原则

系统设计时应遵循以下设计原则：

##### 1、面向服务架构（Service Oriented Architecture, SOA）

系统应遵循 SOA 理念，服务之间通过简单、精确定义接口进行通讯，通过网络对松散耦合的粗粒度应用组件进行分布式部署、组合和使用。

##### 2、开放闭合原则（Open-Closed Principle, OCP）

软件实体应该是可扩展，而不可修改的。开放封闭原则主要体现在两个方面：对扩展开放，意味着有新的需求或变化时，可以对现有代码进行扩展，以适应新的情况；对修改封闭，意味着类一旦设计完成，就可以独立完成其工作，而不要对类进行任何修改。

##### 3、接口隔离原则（Interface Segregation Principle, ISP）

一个类对另外一个类的依赖性应当是建立在最小的接口上的。不要强迫客户使用它们不用的方法，如果强迫客户使用它们不用的方法，那么这些客户就会面临由于这些不用的方法的改变所带来的改变。

##### 4、单一职责原则（Simple Responsibility Principle, SRP）

一个类，只有一个引起它变化的原因。也就是说，它只有单一的职责，避免一个类承担的职责任务过多，否则就等同于把这些职责耦合在一起了，这会导致脆弱的设计，当一个职责发生变化时，可能会影响其它的职责。其核心就是解耦和增强内聚性。

##### 5、最少知识原则（Least Knowledge Principle, LKP）

一个软件实体应当尽可能少的与其他实体发生相互作用。每一个软件单位对其他的单位都只有最少的知识，而且局限于那些与本单位密切相关的软件单位。

##### 6、里氏替换原则（Liskov Substitution Principle, LSP）

子类可以扩展父类的功能，但不能改变父类原有的功能。具体体现为：

子类可以实现父类的抽象方法，但不能覆盖父类的非抽象方法。

子类中可以增加自己特有的方法；

当子类的方法重载父类的方法时，方法的前置条件（即方法的形参）要比父类方法的输入参数更宽松；

当子类的方法实现父类的抽象方法时，方法的后置条件（即方法的返回值）要比父类更严格。

#### 7、依赖倒置原则（Dependence Inversion Principle, DIP）

高层模块不应该依赖低层模块，二者都应该依赖其抽象；抽象不应该依赖细节；细节应该依赖抽象。

#### 8、符合业务架构要求

从功能角度来看，应用系统是直接针对中心的各类业务活动的需求提供工作平台，或者为这些业务活动提供相关信息。中心在应用体系架构设计上，应该和业务体系架构的要求相适应。

要考虑业务操作和业务管理职能在具体的 IT 技术环境中如何实现，为这些需求的实现和今后系统功能的扩充建立基本的框架，与公积金技术路线一致化。

#### 9、组件化、服务化、模块化

支持应用系统的整体可重用性设计原则的基础上，应用系统功能的设计应保证最大可能的可重用性和模块化，最大可能地利用面向对象的技术，并使用现有系统的符合可重用性的服务组件。未来应用系统遵循模块化分层设计原则。

#### 10、系统功能前瞻化、先进性、开放性

适应不同管理模式和业务战略要求，考虑到未来可能的变革，系统建设具有可扩展性。符合国际相关行业业务发展趋势，应用系统具备管理模式的先进性。兼顾业态差异性，考虑集中部署和分层部署相结合，支持系统功能未来扩展需要。

系统整体的先进性，对每一个子系统和模块的开发都进行精心设计，系统硬件层、接口层、应用层分开设计，模块化的程序结构，便于维护。

系统将电话多媒体技术、数据库系统、计算机网络、客户关系管理等有机的结合到一起，使得一些非常专业的、尖端的技术在这里轻松实现。

系统采用分布式开放结构，充分考虑与其它系统的接口。集成多种应用平台和不同的软硬件系统，并支持与其他系统数据共享。

#### 11、系统的高稳定性、可靠性和高性能

系统的稳定性来自于合理的系统方案和成熟、可靠的设备组成，本系统采用的是世界一流的设备供应商的产品，同时拥有一套引以为自豪的应用软件开发管理规范。各部分模块都是经过多年应用的成熟产品，充分保证了系统的稳定性和可靠性。

为保证系统 7×24 小时不间断工作的需求，采用多种方式来保证热线系统的安全运行。

#### 12、系统的灵活适用性和可扩展性

系统中的大多数模块可以单独使用，也可以配合组成一个整体使用，使客户可以按需要分阶段逐步建设一个完整的智能通信系统。系统的模块设计，可以从一个单机的较小系统扩展为一个多机的大型系统，适合不同规模的客户使用。

12329 客服系统按照服务“一号通、一线清、多方式”的设计理念，遵从实用性、先进性、安全性、可靠性、容错性、可扩展性、可移植性、互联性和开放性的原则对系统进行规划设计。

系统设计着眼于从总体上规划、设计，各子系统有相互独立性，又要有机地集成在一起，形成一个有机的整体，同时提供一定的数据 API 接口，轻松实现与青岛公积金现有管理系统进行对接。使整个系统具有扩展和延展性。

### 13、包容性原则与容错性原则

客户请求的业务处理可能是多种多样的，同时业务面向客户所提供的服务呈现多样性。12329 客服系统应该最大限度的满足客户的各种业务处理请求或非业务处理请求。因此必须充分考虑客服系统所能处理的业务的多样性、包容性。

充分考虑呼叫容量对线路流量和系统处理能力的要求，程控设备和网络设备配置冗余设施，满足对容错的要求。同时客服系统可以根据呼叫统计，动态的调整呼叫容量。

### 14、可移植性原则

网络设备的复杂性，运行的操作系统也各不相同，所用的数据库也各有特色，系统提供良好的数据接口，具有很好的可移植性。保证系统能进行方便的移植。

### 15、“一体化”原则

供应商提供的软件服务中，各软件模块应遵循“一数一源，一源多用”的原则实现各软件模块之间的数据交互和共享，通过统一前台登陆认证、统一后台数据管理，内部业务、数据无缝流转等形式建立一体化软件体系。

## 2.7 系统安全性要求

### 2.4.1 安全法规与标准

本系统建设要求符合国家信息系统安全等保二级标准，相关密码标准符合国密算法要求。信息安全政策必须遵守行业及国家相关的法律、法规，参考并遵从主流的信息技术安全标准也是在安全系统设计上必不可少的，安全等保二级要求分为技术安全和管理安全两部分，安全相关的法规与标准包括：

- 1) 信息系统安全等级保护实施指南 (GB/T 25058-2010)
- 2) 信息系统安全保护等级定级指南 (GB/T 22240-2008)
- 3) 信息系统安全等级保护基本要求 (GB/T 22239-2008)
- 4) 信息系统通用安全技术要求 (GB/T 20271-2006)
- 5) 信息系统等级保护安全设计技术要求 (GB/T 25070-2010)
- 6) 信息系统安全等级保护测评要求 (GB/T 28448-2012)
- 7) 信息系统安全等级保护测评过程指南 (GB/T 28449-2012)
- 8) 信息系统安全管理要求 (GB/T 20269-2006)
- 9) 信息系统安全工程管理要求 (GB/T 20282-2006)

10) 中共中央办公厅 国务院办公厅 《国家信息化领导小组关于加强信息安全保障工作的意见》(中办发[2003]27号)；

11) 公安部 国家保密局 国家密码管理委员会办公室 国务院信息化工作办公室 《关于信息安全等级保护工作的实施意见》(公通字[2004]66号)；

12) 公安部 国家保密局 国家密码管理局 国务院信息化工作办公室 《信息安全等级保护管理办法》(公通字[2006]7号)；

13) 《中华人民共和国网络安全法》(中华人民共和国主席令第五十三号)。

#### 2.4.2 技术安全

##### 1) 物理安全、网络安全、主机安全

根据青岛市政府政府《关于印发青岛市政务信息系统整合共享实施方案的通知》(青政办发[2017]40号)文件要求，系统设计需满足云部署要求，系统部署于政务云系统中，物理安全、网络安全、主机安全由政务云提供支持。

##### 2) 应用安全

信息系统可靠安全的运行不仅关系到数据中心本身的运行，还关系其他部门相关系统的运行，因此它的网络、主机、存储备份设备、系统软件、应用软件等部分应该具有极高的可靠性。同时，由于网络系统的多样性、复杂性、开放性、终端分布的不均匀性，致使网络极易遭到黑客、恶性软件或非法授权的入侵与攻击。鉴于业务工作的严肃性和敏感性，为了保障和加强青岛市住房公积金信息管理系统网络的安全，防止偶然因素和恶意原因破坏、更改、泄密，保障工作正常持续进行，同时，提高系统应对威胁和抵御攻击的对抗能力和恢复能力，需要建设安全防护系统，并且应满足信息安全等级保护的要求。

使系统具有抵御和防范大规模、较强恶意攻击、较为严重的自然灾害、计算机病毒和恶意代码危害的能力；具有检测、发现、报警、记录入侵行为的能力；具有对安全事件进行响应处置，并能够追踪安全责任的能力；在系统遭到损害后具有能够较快恢复正常运行状态的能力，对于服务保障性要求高的系统，应能快速恢复正常运行状态；具有对系统资源、客户、安全机制等进行集中控管的能力。

应用安全主要考虑应用系统的安全，涉及应用系统使用、数据访问与保护等多方面内容：

建立身份认证服务器，为客户提供认证方式；

对于应用系统的访问控制需要支持按角色定制、设计与分配权限，事前控制客户对系统的访问；

为关键的应用系统流程设计日志功能，以便于事后进行安全问题追查，并提供审计记录数据进行统计、查询、分析及生成审计报表的功能。

##### 3) 数据安全性

数据库安全机制:本项目的数据库系统必须加强安全保护。除尽量避免由于客观因

素，如断电、火灾所造成的物理完整性破坏外，设计一个好的数据库结构也是一个重要的关键，如对一个字段的修改不至于影响其它字段以保持逻辑完整性、定期数据库备份以及设置一个合理的数据库权限管理等。应对系统设置应用中间件的策略，保证客户不能直接访问中心数据库，这样对数据库的安全能起到相当好的保护作用。

数据访问安全:根据数据内容的不同，以及不同级别的客户设置不同的数据访问权限。特定的数据（例如业务收入记录等）只允许经过授权的客户进行访问，保证数据访问的安全性。

建立数据库管理系统，统一管理和维护数据库:为了便于数据库的统一管理与维护，将数据存储和应用开发分开，面向不同的具体需求，开发便于数据维护和更新的基础数据库管理系统。

灾难恢复:在发生计算机系统灾难后，可利用在本地或远离灾难现场的地方的备份系统重新组织系统运行和恢复业务的过程。保护数据的完整性，使数据损失最少，甚至没有数据损失，并快速恢复工作，使业务停顿时间最短，甚至不中断业务。

数据库安全审计:通过数据库服务器所在的主交换机镜像口取得网络中所有对于数据库访问的数据包，并对数据包进行重组与协议解析还原。通过对解析结果的再分析实现对数据库访问的监控与审计。

4) 数据容灾备份: 信息系统的数据库备份策略就是解决数据保护和系统恢复的策略。目前，大多数关键性系统需要高度的可用性，其中许多系统的运作甚至需要连续的可用性，此外信息系统的核心是数据。长时间的故障停机和数据损失可能导致巨大的损失。因而，数据库备份策略尤为重要，一定要做到定时备份，对于备份资料要妥善保管，并做好自动恢复计划，对于无法自动恢复的，要及时进行人工恢复。

应用系统必须支持同城异地应用双活、多活架构，支持部署在同城异地多机房，在基础设施条件成熟的条件下，提供应用级容灾服务，做到应用系统在双中心的无缝切换。

配合服务对象对各应用系统结构化数据和非结构化数据进行定时自动备份，根据实际需求，执行在线或停机备份。

配合服务对象提供备份数据验证服务，验证数据可恢复性、完整性和可用性，在首次备份完成后进行数据验证，针对各应用系统数据每年提供至少 2 次数据验证服务，并提供相关报告。

配合服务对象提供灾备演练服务，根据实际需求，在应用或者数据集双活层面开展灾备场景的真实切换演练，并对整个演练过程进行实施、记录、总结；对各应用系统，按实际情况和需求，每年至少提供一次灾备演练。

每月至少提供一次巡检服务和相应报告。对系统运行环境和系统进行全面检测；检查系统配置的合理性并根据实际情况调整；对发现的问题提出解决方法并及时处理。

在投标文件中提供数据容灾备份服务设计及实施方案。

### 2.4.3 管理安全

管理安全很多涉及行政管理体系及行政组织结构，此内容不做重点论述，可以参照国家有关的规定逐步完善安全管理的内容。

### 2.8 工期要求

项目计划工期为 2 个月，在保障项目按期完成的情况下，应保障驻场人员的数量及水平。

### 2.9 运维要求

系统上线正式运行后，供应商需提供一年的免费驻场运维服务。后续，招标方与投标方签订运维合同，约定服务期限和服务金额。

### 2.10 知识产权要求

- 1) 采购人拥有该软件完全的知识产权；
- 2) 供应商需提供本系统完整的设计文档、开发文档及业务系统源代码。

### 2.11 质保期要求

软件质保期：自验收合格之日起 1 年。

硬件质保期：自验收合格之日起 3 年。

采购人允许偏离范围或者幅度如下：

序号	技术指标	允许偏离范围或者幅度	备注
1			
2			
.....			

## 3. 商务条件

### 3.1 成果交付期

★开发服务成果交付期：2020 年 11 月 30 日。

### 3.2 服务地点

招标人指定地点。

### 3.3 付款方式

签订合同后 15 个工作日内支付 30%，项目验收合格后支付 60%，质保期满支付 10%。

### 3.4 服务成果验收

系统试运行结束后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的检验。验收依据包含项目招标文件、投标文件、项目合同、第三方测评及系统安全评估结果作为验收依据之一。采购人有权根据检验结果要求成交供应商立即完善或者提出索赔要求。检验合格后，由采购人组成的验收小组签署验收报告，作为付款凭据之一。

### 3.5 质量保证期

自验收合格之日起1年

### 3.6 售后（运维）服务

★1) 成交供应商应提供及时周到的服务，应保证每季度至少一次上门回访。

★2) 接到需要服务或者故障通知后1小时内做出响应，2小时内到达现场，8小时内完成服务或者维修。

★3) 成交供应商免费为采购人提供中文操作手册并培训操作人员，其中包括讲解产品的结构以及原理、产品的使用以及维护保养，直至操作人员能够独立的操作使用。

★4) 一年免费质量保证期内，如果证实服务成果是有缺陷的，包括潜在的缺陷或者使用不符合要求的等，成交供应商应立即免费完善，保证达到合同规定的服务要求。如果成交供应商在收到通知后30天内未能完善，采购人可自行采取必要的补救措施，但风险和费用由成交供应商承担，采购人同时保留通过法律途径进行索赔的权利。

5) 运维服务期间采购人如需对软件系统进行第三方评测时，供应商需按采购人要求提供相应的技术支持。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求做出实质性响应。

带“▲”标注的产品为政府强制采购节能产品。

## 第五章 评标办法

### 1. 相关要求

#### 1. 相关要求

1.1 技术汇总得分的计算方法：评标委员会成员技术评分的算术平均值。

1.2 “同类项目”是指投标人已经完成的与本次采购要求相同或者类同的服务，并且签订合同一方必须是投标人，以相同或者类同部分的合同金额为准。

1.3 执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素。

1.4 依据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）文件规定，残疾人福利性单位投标的须提供本单位的服务及《残疾人福利性单位声明函》并对声明函的真实性负责；残疾人福利性单位投标的视同小型、微型企业，按照本招标文件小型、微型企业的相关价格扣除标准执行。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

1.4.1 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

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

1.4.2 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的人员人数。

1.4.3 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件），并对声明的真实性负责。

1.4.4 中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

1.4.5 投标人提供的《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。

1.5 对于非专门面向中小企业或小型、微型企业采购的项目，中型、小型、微型企

业应当同时符合以下条件：

1.5.1 依据财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）规定，中型、小型和微型企业投标的须提供《中小企业声明函》（格式见附件）原件并对声明函的真实性负责；

1.5.2 按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定，投标人应符合中小企业划分标准；所称中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准。

1.5.3 提供本企业服务。本项所称服务不包括使用大型企业的服务。

1.6 评分得分非整数的保留小数点后两位（小数点后第三位四舍五入）。

1.7 监狱企业参与政府采购活动，均视同小型、微型企业，享受国家优惠政策。

## 2. 评分标准

评分项目		分数	评分标准
商务部分	投标报价	10	<p>评标基准价 C=所有有效标书投标报价(或最终价格)中的最低投标报价。</p> <p>最终报价：</p> <p>1、对于小型和微型企业制造的货物(服务)，给予小型和微型企业包括相互之间组成的联合体的产品 10% 的价格扣除，扣除后的价格为最终报价</p> <p>2、大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，联合体协议中约定，小微企业的协议合同金额占比 30% 以上的，给予 3% 的价格扣除，扣除后的价格为最终报价</p> <p>报价得分 = 评标基准价 ÷ (投标报价或者最终价格) × 满分</p>
	企业业绩	8	<p>自 2017 年 1 月 1 日至今已完成的同类项目，每份得 2 分，满分 8 分。</p> <p>须同时提供同一项目的中标（成交）通知书原件扫描件、合同原件扫描件、验收报告原件扫</p>

				<p>描件电子文档，三项缺一不可。</p> <p>注：业绩相关材料原件须按照《关于进一步做好青岛市公共资源交易电子服务系统主体信息完善工作的通知》以及《供应商参加政府采购项目电子投标注意事项》的规定在青岛市公共资源交易电子服务系统进行公示并同步至国家、省公共资源交易平台，公示满5个工作日后在制作投标文件时从库中选取有关信息并上传至投标文件中“类似成功案例业绩证明”栏内。</p>
技术部分	响应情况	基本分	12	全部满足实质性条款要求的得 12 分；实质性条款有 1 项不满足的，为无效投标。
		负偏离	0	非实质性条款每出现一条负偏离扣除基础分 2 分，出现 3 条及以上负偏离的，响应情况项不得分。
	服务方案	整体服务方案	12	整体服务方案优于招标文件各项要求的，得 12-9 分，整体服务方案符合招标文件要求的，得 8-1 分。
		系统架构	5	系统架构设计科学、合理、全面整个系统的架构能够根据现状进行分析与架构设计得 5-1 分。
		组网方案	5	组网方案详细、科学，有合理的拓扑结构，有切实可行的解决问题和完成项目的工作方法的，得 5-3 分，组网方案基本可行的得 2-1 分。未提供方案的不得分。
数据移植	7	有详细的数据移植方案，明确的数据移植方式、数据验证机制，能确保移植前后数据的及时、准确、完整、连续性的，得 7-5 分，数据		

				移植方案基本有效可行的得 4-1 分。未提供方案的不得分。
	实施管理	6		对供应商所提供的实施方案及相应质量控制措施的科学性、可操作性、完成周期及上线时间进行综合分析比较： 方案合理、内容完整、专业性强、措施详细的，得 6-5 分，方案较为合理，内容较为完整，有一定专业性，措施比较详细的，得 4-3 分，方案合理性一般，内容完整性一般，未体现专业性，措施可行性一般的，得 2-1 分。未提供方案的不得分。
	网络安全计划	7		有详细的网络安全规划设计，保障平台安全运行措施的，得 7-5 分，安全规划设计、保障措施基本可行的，得 4-1 分。未提供方案的不得分。
	人员配备	6		人员配备合理的，得 3-1 分；项目负责人曾担任过同类项目负责人的（提供相关证明材料），得 1 分；服务人员具有中、高级职称人数占服务人员总数 20%以上且技术力量雄厚的，得 3-1 分；【须提供人员职称证书原件及社保证明原件，未提供或提供不全的不得分】。
服务保障措施	质量保证措施	5		投标人组织机构及服务质量保证措施、保密措施等能做到机构健全，建立完整的工作台帐、工作信息收集、反馈等客户质量保证措施，优得 5-4 分，良得 3-2 分，一般得 1 分。
	可行性承诺	2		承诺全年无故障通信的，得 1 分； 有利于项目建设或服务质量保证的其它可行性承诺的，得 1 分。 须提供承诺书（格式自拟），未提供的不得分。

		应急措施	15	<p>1. 供应商承诺为本项目设立专用故障申报电话的，得 1 分。须提供承诺书(格式自拟)，未提供不得分。</p> <p>2. 提供应急保障方案，保障方案详细可行，有明确详细的故障等级划分和完善的对应应急服务承诺的得 5-4 分，保障方案基本满足需求，有故障等级划分和对应的服务响应承诺的得 3-2 分，保障方案不够完善，故障等级划分不具体的得 1 分。未提供方案的不得分。</p> <p>3. 具有详细的应急流程，体现各类应急事件处理流程得 4-3 分，应急流程基本可行的得 2-1 分。未提供方案的不得分。</p> <p>4. 能针对系统实际运行中可能出现的紧急状况包括但不限于系统瘫痪、网络攻击等，提供相应的解决方案，方案全面完善，能保证系统能够安全稳定地运行，对应不同的情况提供相应的应急恢复措施的得 5-4 分，能针对系统实际运行中可能出现的紧急状况提供相应的解决方案，方案基本全面得 3-2 分，针对系统实际运行中可能出现的紧急状况提供的解决方案不全面，且缺乏针对性的得 1 分。未提供方案的不得分。</p>
--	--	------	----	--

### 3. 政策加分以及计算方法

#### 3.1 说明:

3.1.1 投标人所提供的材料或者填写的内容必须真实、可靠，如有虚假或隐瞒，一经查实将导致投标被拒绝，并按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款“提供虚假材料谋取中标、成交的”进行处罚，给采购人造成损失的应承担赔偿责任。

3.1.2 联合体投标的企业业绩等商务评分项，按照联合体协议约定的各成员所占合

同工作量的比例，进行加权折算。

3.2 对于非专门面向中小企业或小型、微型企业采购的项目，给予价格扣除。

3.2.1 对小型和微型企业提供小型和微型企业制造的货物，给予小型和微型企业（包括相互之间组成的联合体）产品一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审（详见投标人须知前附表）。

3.2.2 大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体投标，联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同金额 30% 以上的，可给予联合体一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审（详见投标人须知前附表）。

残疾人福利性单位和其他单位组成联合体投标，联合协议中约定，残疾人福利性单位的协议合同金额占到联合体协议合同金额 30% 以上的，同样按以上规定给予价格扣除。

3.3 按照财政部等四部委联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（2019）9 号、财政部发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库（2019）19 号、财政部生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》财库（2019）18 号的规定，属于节能、环境标志产品的，享受政府采购优先政策：

3.3.1 采用最低评标价法评标的项目，在评审时对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审（详见投标人须知前附表）。

3.3.2 采用综合评分法评标的项目，对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的加分（详见投标人评分标准）。

3.3.3 投标人必须提供市场监管总局公布的《参与实施政府采购节能产品认证机构名录》、《参与实施政府采购环境标志产品认证机构名录》电子文档和所投节能产品、环境标志产品经市场监管总局公布的认证机构出具的有效节能产品、环境标志产品认证证书电子文档。

## 第六章 投标人须知

### 1. 招标依据以及原则

- 1.1 《中华人民共和国政府采购法》；
- 1.2 《中华人民共和国政府采购法实施条例》；
- 1.3 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》；
- 1.4 《政府采购质疑和投诉办法》；
- 1.5 《山东省政府采购管理办法》；
- 1.6 《中华人民共和国合同法》；
- 1.7 其他有关法律、行政法规以及省市规范性文件规定。

### 2. 合格的投标人

- 2.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；
  - 2.2 符合本招标文件规定的资格要求，且按照要求提供相关证明材料；
  - 2.3 单位负责人为同一个人的两个以及两个以上法人，母公司、全资子公司以及其控股公司或者存在管理关系的不同单位，都不得在同一包或者未划分包的同一招标项目同时投标；
  - 2.4 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，应符合以下规定：
    - 2.4.1 联合体各方应按照招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务；
    - 2.4.2 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；
    - 2.4.3 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。
    - 2.4.4 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
    - 2.4.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任；
    - 2.4.6 鼓励大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体投标，但联合体各方均应符合上述规定。
  - 2.6 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目的招标活动。
  - 2.7 采购代理机构及其分支机构不得在所代理的采购项目中投标或者代理投标，不得为所代理的采购项目的投标人参加本项目提供投标咨询。
  - 2.8 投标人提供的证明材料内容必须真实可靠。
- 符合上述条件的投标人即为合格投标人，具有参与公开招标的资格。

### 3. 保密

参与招标投标活动的当事人应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

#### **4. 语言文字、计量单位、时间单位、投标有效期以及投标费用**

##### **4.1 语言文字**

除专用术语外，与招标投标活动有关的语言均使用简体中文。必要时专用术语应附有中文注释。如投标人提交的支持文件和印刷的文献使用另一种语言，应附有相应内容的中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。

##### **4.2 计量单位**

除招标文件另有规定外，计量均应采用中华人民共和国法定计量单位；所有报价一律使用人民币，货币单位为“元”。

##### **4.3 时间单位**

除招标文件中另有规定外，招标文件所使用的时间单位“天”、“日”均指日历天，时、分均为北京时间。

##### **4.4 投标有效期**

4.4.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标文件以及其补充、承诺等部分均保持有效。

4.4.2 在招标文件规定的投标文件有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人或者采购代理机构可在投标有效期内要求投标人延长有效期，要求与答复均以书面通知为准并作为招标文件和投标文件的组成部分；投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金不被没收，拒绝延长投标文件有效期的，其投标失效；同意上述要求的，既不能要求也不允许其修改投标文件，有关退还和没收投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

4.4.3 投标有效期内投标人撤销投标文件的或开标时因投标人原因未解密投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

##### **4.5 投标费用**

投标人应自行承担其准备和参加投标活动发生的所有费用。

#### **5. 踏勘现场**

5.1 踏勘现场：详见第二章投标人须知。

5.2 采购人向投标人提供的有关现场的资料和数据，是采购人现有的能使投标人利用的资料，采购人对投标人由此而做出的推论、理解和结论不负责任。

5.3 投标人可自行踏勘现场，但不得因此使采购人承担有关责任和蒙受损失。除采购人原因外，投标人应对踏勘现场而造成的死亡、人身伤害、财产损失、损害以及其它任何损失、损害和引起的费用和开支承担责任。

#### **6. 询问及答复**

6.1 投标人对招标投标活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问；采购代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

6.2 询问在本项目的公告页面在线提交。

6.3 询问及答复的内容在本项目的公告页面查看。

## 7. 偏离

采购人允许投标文件偏离招标文件某些非实质性要求的，偏离应当符合招标文件规定的偏离范围和幅度。

## 8. 履约担保

8.1 在签订合同前，中标人应按照有关规定或者事先经过采购人书面认可的履约担保要求向采购人提交履约担保。除另有规定外，履约担保金额不超过中标合同金额的10%。

8.2 中标人未按要求提交履约担保的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给采购人造成的损失超过投标保证金的，中标人应当对超过部分予以赔偿。

## 9. 采购代理服务 fee

见投标人须知前附表

## 10. 招标文件

### 10.1 招标文件的组成

10.1.1 招标文件是用以阐明所需服务、招标程序和合同格式的规范性文件。招标文件主要由以下部分组成：

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知前附表；
- (3) 投标人应当提交的资格、资信等证明文件；
- (4) 采购需求；
- (5) 评标办法；
- (6) 投标人须知；
- (7) 开标、资格审查、评标、定标；
- (8) 纪律和监督；
- (9) 签订合同、合同主要条款；
- (10) 投标文件格式；
- (11) 投标人须知前附表规定的其他材料。

10.1.2 根据本章第 10.2 款对招标文件所作的澄清和修改，构成招标文件的组成部分。

10.1.3 除非有特殊要求，招标文件不单独提供项目所在地的自然环境、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。

## 10.2 招标文件的澄清和修改

招标文件的澄清和修改及投标人确认，详见投标人须知前附表。

招标文件的澄清或者修改在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的公告为准。

## 11. 投标文件的组成

11.1 投标人应按照招标文件的要求编制投标文件，并保证其真实性、准确性以及完整性，按照招标文件要求提交全部资料并做出实质性响应。

11.2 投标文件由资格审查文件、商务部分、技术部分组成：

11.3 资格审查部分

11.3.1 营业执照或登记证书等（第三章序号1要求的内容）；

11.3.2 资格证书（如有）；

11.3.3 在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录、具有良好商业信誉和健全财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金良好记录的声明函（见附件1）

11.3.4 招标文件要求的其他资格证明材料。

11.4 商务部分

11.4.1 投标函；

11.4.2 法定代表人身份证明；

11.4.3 法定代表人授权委托书；

11.4.4 投标报价：

（1）报价一览表。是分项报价明细表的汇总表，投标报价（即投标报价总计金额）为各个分项报价金额之和。报价项不得空缺、删除或修改，也不可用“……”“—”“免费”“无”及“已包含在总价中”等表示。

（2）分项报价明细表。各分项报价小计名称应当与《报价一览表》中费用名称、金额对应，投标人应当对分项报价明细表中各分项逐一报价，无此项报价的不得删除、修改报价项，可用阿拉伯数字“0.00”表示，投标人认为《分项报价明细表》有漏项的，可以增加分项报价。

（3）报价需要说明的其他文件、材料。投标人认为需要对《报价一览表》、《分项报价明细表》中有关报价进一步说明或者证明其报价的文件和材料等。

11.4.5 投标人同类项目实施情况一览表（若有）；

11.4.6 商务响应表；

11.4.7 联合投标协议书（若有）；

11.4.8 联合投标授权委托书（若有）；

11.4.9 残疾人福利性单位声明函（若有）；

11.4.10 中小企业声明函（若有）；

11.4.11 监狱企业的证明（若有）；

- 11.4.12 节能、环保等的资质证书或者文件（若有）；
- 11.4.13 招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料（若有）；
- 11.4.14 投标人认为应介绍或者提交的资料 and 文件（若有）。

#### 11.5 技术部分

- 11.5.1 对本项目服务总体要求的理解；
- 11.5.2 服务方案；
- 11.5.3 应急服务措施；
- 11.5.4 服务响应表；
- 11.5.5 项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表；
- 11.5.6 符合招标文件规定的技术资料。

11.5.7 证明服务与招标文件要求相一致的文件可以是文字资料、图纸和数据，主要包括内容：

- (1) 服务主要内容、指标要求；
- (2) 保证在服务期内正常使用所必须的备品备件和专用工具清单；

(3) 对照招标文件服务要求，逐条说明所提供服务的实质性响应，并按照招标文件中服务响应表和资信以及商务响应表如实填写具体响应的参数以及要求。采购人只接受相同或者优于技术、商务条款中所规定的要求以及标准。投标人若采用欺骗手段提报虚假资料和承诺的，一经发现，其投标无效，并按照相关法律法规进行处罚。

(4) 投标人在详细阐述服务主要内容、指标要求时，应注意招标文件第四章“采购需求”中的规定以及要求。

(5) 投标人必须对所提供的服务等知识产权方面的一切产权关系负全部责任，由此而引起的法律纠纷以及费用投标人须全部承担。

11.5.8 招标文件技术评标办法中要求提交的相关证明材料；

11.5.9 投标人认为应介绍或者提交的资料 and 文件。

## 12. 投标报价

12.1 投标报价的范围：见投标人须知前附表。

12.2 投标人应对所投包中的服务进行报价，对每一包服务的报价必须全部报齐。

12.3 投标报价的次数：见投标人须知前附表。

12.4 投标人不得以任何方式或者方法提供投标以外的任何附赠条款。

12.5 投标人应按照招标文件中要求的内容填写报价，并由法定代表人或者被授权代表签署。

12.6 投标人须按照附件格式表中的各单项明细逐项填写，以方便评标委员会对各投标文件进行比较。

12.7 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（一）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；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）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；

（四）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。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

12.8 唱标时，采购代理机构只对按照招标文件要求编制的投标报价进行唱标。

12.9 投标人的中标价格在合同执行中是固定不变的，不得以任何理由予以变更，不得出现任何包含价格调整的要求。

### **13. 投标文件编制要求**

13.1 投标文件应按所投包分别进行编制。

13.2 投标文件编制：见投标人须知前附表。

13.3 投标文件签章：见投标人须知前附表。

13.4 投标人可对服务现场及其范围环境进行考察，以获取有关编制投标文件和签署实施合同所需的各项资料，投标人应承担现场考察的费用、责任和风险。

13.5 投标人编制投标文件时，应当如实在服务响应表和资信以及商务响应表中填写响应情况。

### **14. 投标文件的修改、撤回与撤销**

14.1 投标人在招标文件要求提交投标文件截止时间前，可以修改或者撤回已上传的投标文件。

14.2 在提交投标文件截止时间后到招标文件规定的投标有效期终止之前，投标人不得补充、修改或者撤销其投标文件。投标人撤销投标文件的，采购人可以不退还投标保证金。

### **15. 投标文件加密、上传**

见投标人须知前附表。

### **16. 投标文件的递交**

16.1 投标人应在投标截止时间前递交投标文件。

16.2 投标人递交投标文件的要求：投标人完成电子投标文件制作后，通过【青岛市公共资源投标文件编制工具】上传投标文件，系统即时向投标人发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的传输完成时间为准；逾期上传的投标文件，电子招标投标交易平台将予以拒收。

16.3 除投标人须知前附表另有规定外，不论招标过程和结果如何，投标人的投标文件均不退还。

## 17. 投标保证金

### 17.1 投标保证金的交纳

17.1.1 投标保证金的交纳金额和形式：见投标人须知前附表。

17.1.2 投标保证金缴纳截止时间，同投标截止时间。

17.1.3 投标人为联合体的，联合体牵头人交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

### 17.2 投标保证金的退还

17.2.1 投标人在招标文件要求提交投标文件截止时间前撤回已提交的投标文件的，采购人或者采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

17.2.2 采购代理机构应当自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人的投标保证金或者转为中标人的履约保证金。

### 17.3 投标保证金的不予退还

17.3.1 投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 提供的有关资料不真实或者提供虚假材料的；
- (2) 投标有效期内投标人撤销投标文件的；
- (3) 损害采购人或者采购代理机构合法权益的；
- (4) 投标人向采购代理机构、采购人、专家提供不正当利益的；
- (5) 经评标委员会认定有故意哄抬报价、串标或者其它违法行为的；
- (6) 中标人未按照招标文件规定签订合同或者未按照招标文件规定提供履约保证金的；
- (7) 法律、行政法规以及有关规定的其它情形。

17.3.2 不予退还的投标保证金应在规定时间内上缴国库。

## 18. 质疑

18.1 参加本次政府采购活动的供应商认为采购文件、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7个工作日内，通过全国公共资源交易平台（山东省·青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<http://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目招标公告页面，向采购人或者采购代理机构提出质疑。

潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以依法对该文件提出质疑。

18.2 供应商应知其权益受到损害之日，是指：

- (一) 对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

- (二) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (三) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

18.3 供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对本项目同一采购程序环节的质疑。

18.4 质疑函内容应包括以下主要内容：

- (一) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (二) 质疑项目的名称、编号；
- (三) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (四) 事实依据；
- (五) 必要的法律依据；
- (六) 提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。否则采购人或者采购代理机构不予受理。

18.5 代理人提出质疑的，应当提交供应商签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

18.6 采购人或者采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内做出答复，并通过系统以电子文档形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复不得涉及商业秘密。

## 19. 投诉

19.1 按照《中华人民共和国政府采购法》、财政部《政府采购质疑和投诉办法》（第 94 号令）以及相关的法律、法规及规定，质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级监管部门提起投诉。投标人投诉按照采购人所属预算级次，由本级财政部门处理。

19.2 投诉人提起投诉应符合下列条件：

- (一) 提起投诉前已依法进行质疑；
- (二) 投诉书内容符合本办法的规定；
- (三) 在投诉有效期限内提起投诉；
- (四) 同一投诉事项未经财政部门投诉处理；
- (五) 财政部规定的其他条件。

投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有投标

人共同提出。

19.3 投诉人投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料,并按照被投诉采购人、采购代理机构和与投诉事项有关的投标人数量提供投诉书的副本。

19.4 投诉书应当包括以下主要内容:

- (一) 投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话;
- (二) 质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料;
- (三) 具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求;
- (四) 事实依据;
- (五) 法律依据;
- (六) 提起投诉的日期。

投诉人为自然人的,应当由本人签字;投诉人为法人或者其他组织的,应当由法定代表人、主要负责人,或者其授权代表签字或者盖章,并加盖公章。

19.5 代理人提出投诉的,应当提交供应商签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的,应当由本人签字;供应商为法人或者其他组织的,应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章,并加盖公章。

19.6 投诉人在全国范围 12 个月内三次以上投诉查无实据的,由财政部门列入不良行为记录名单。

投诉人有下列行为之一的,属于虚假、恶意投诉,由财政部门列入不良行为记录名单,禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动:

- (一) 捏造事实;
- (二) 提供虚假材料;
- (三) 以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问,投诉人无法证明其取得方式合法的,视为以非法手段取得证明材料。

## 20. 其他需补充的内容

其他需补充的内容:见投标人须知前附表。

## 第七章 开标、资格审查、评标、定标

### 1. 开标程序

1.1 宣布开标纪律；

1.2 宣布主持人、唱标人、记录人等有关人员姓名；

1.3 查看在线签到家数，少于三家开标会结束；不少于三家开标会继续进行；

1.4 投标人根据要求在限定时间内通过电子招标投标交易平台对已上传的电子投标文件开始解密；因投标人原因造成投标文件未解密的，视为撤销其投标文件，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

1.5 投标人授权代表在开标记录上确认；在规定时限内未确认的，视为默认开标结果；

1.6 开标结束。

### 2. 开标

2.1 开标应当在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间通过电子招标投标交易平台公开进行。支持网上远程开标，所有投标人须在投标截止时间前1小时内通过CA数字证书进行在线签到。若到现场参加开标，应携带上传投标文件的CA及可登陆互联网的电脑等设备以确保完成网上开标。

2.2 开标由采购代理机构指定专人负责，开标记录由投标人线上确认。

2.3 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场(在线)提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

2.4 投标人不足3家的，不得开标。

2.5 在评审结束前，投标单位请保持在线登录状态。评标过程中，如果评审委员会要求投标人对投标文件进行澄清，投标单位需要通过电子平台【专家问题澄清】功能，限时在线发送澄清。

2.6 各投标人的评审得分与排序将在电子招标投标交易平台告知。

### 3. 评标委员会

#### 3.1 评标委员会的组成

采购人按照《中华人民共和国政府采购法》以及有关规定组建评标委员会。评标由依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评标专家组成，成员人数为5人以上单数，其中采购人代表只限一人，技术、经济等方面的评审专家不得少于

成员总数的三分之二。

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，采购人可以自行选定相应专业领域评审专家的规定情形除外。采购代理机构在职工作人员不得以评审专家身份参与政府采购项目评审活动。

### 3.2 评审专家的抽取

3.2.1 采用随机抽取方式从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中确定评标委员会成员。任何单位和个人都不得指定评审专家或干预评审专家的抽取工作。

3.2.2 参加评审专家抽取的有关人员对被抽取的专家的姓名、单位和联系方式等内容负有保密的义务。评标委员会成员的名单在中标结果确定前必须严格保密。

3.3 评标委员会成员不得参加与自己有利害关系的评审活动，与自己有利害关系的应当回避，已经进入的必须更换。

3.4 评标委员会负责对各投标文件进行评审、比较、评定，并按本招标文件的规定确定中标人候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人。

3.5 评标委员会具有依据招标文件进行独立评标的权力，且不受外界任何因素的干扰。评标委员会成员必须独立、负责地提出评审意见，并对自己的评审意见承担责任。对评标结果有不同意见的评标委员会成员应当以书面形式说明其不同意见和理由，评标报告应当注明不同意见。评审委员会成员拒绝评审或者拒绝在评标报告上签字并且又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评标结果。

### 3.6 评标委员会的职责：

3.6.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

3.6.2 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

3.6.3 对投标文件进行比较和评价；

3.6.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

3.6.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

### 3.7 评标委员会的义务：

3.7.1 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；

3.7.2 提出真实、可靠的评审意见；

3.7.3 严格遵守评标纪律，不得向外界泄露评标情况；

3.7.4 发现投标人在招投标活动中有不正当竞争或者恶意串通等违规行为，应及时向监督部门报告并加以制止；

3.7.5 按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标，对评标意见承担个人责任；

3.7.6 编写评标报告；

3.7.7 配合采购人或者采购代理机构答复投标人提出的质疑；

3.7.8 对评标过程和结果，以及采购人、投标人的商业秘密保密；

3.7.9 配合监管部门处理投诉；

3.8 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

3.8.1 投标人或者投标人主要负责人的近亲属；

3.8.2 参加过采购项目前期咨询论证的；

3.8.3 自身与政府采购项目存在利害关系的；

3.8.4 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关系活动中从事违法行为而受到行政处罚或者刑事处罚的；

3.9 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

采购人或者采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随采购文件一并存档。

#### **4. 资格审查、评标程序**

4.1 资格审查

4.2 宣布评标纪律以及回避提示；

4.3 组织推荐评标委员会组长；

4.4 符合性审查；

4.5 技术和商务评审；

4.6 澄清有关问题；

4.7 比较与评价；

4.8 确定中标人或者推荐中标候选人名单；

4.9 编写评标报告；

4.10 宣布评标结果。

#### **5. 资格审查**

5.1 采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定其是否符合招标文件的资格要求。未按招标文件第三章要求提供资格证明文件的，属于不合格投标人。

5.2 采购人、采购代理机构通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）、信用山东（[www.creditsd.gov.cn](http://www.creditsd.gov.cn)）及信用青岛（[credit.qingdao.gov.cn](http://credit.qingdao.gov.cn)）查询投标人信用记录，查询时要将查询网页、内容进行截

图或拍照，以作证据留存，截图或拍照内容要完整清晰，应包括网站网址、查询内容、电脑截屏时间。采购人或者采购代理机构应当对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参加政府采购活动，其投标无效；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录，其投标无效。

信用信息查询记录及相关证据应当与其他采购文件一并保存。

5.3 在资格性审查时，采购人、采购代理机构按照投标人提供的《声明函》（见附件1）审查投标人及其法定代表人和项目负责人行贿犯罪情况。

5.4 在资格性审查时，对属于不合格投标人，采购人或者采购代理机构必须提出不合格的事实依据并出具不合格说明。

## 6. 评标

6.1 采购人或者采购代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

6.1.1 核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；

6.1.2 宣布评标纪律；

6.1.3 公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；

6.1.4 组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；

6.1.5 在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；

6.1.6 根据评标委员会的要求介绍政府采购政策法规、招标文件；

6.1.7 维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

6.1.8 核对评标结果，有以下情形的，要求评标委员会复核或者书面说明理由，评标委员会拒绝的，应予记录并向本级财政部门报告；

6.1.8.1 分值汇总计算错误的；

6.1.8.2 分项评分超出评分标准范围的；

6.1.8.3 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

6.1.8.4 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

6.1.9 评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

6.1.10 处理与评标有关的其他事项。

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向

性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。

## 6.2 符合性审查

评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

序号	标题	符合性审查内容
1	投标文件雷同检查	投标文件不存在记录的 MAC 地址、CPU 序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的情形
2	对招标文件的技术/服务要求响应情况	对招标文件的技术/服务要求响应情况 1
3		3.1 成果交付期 ★开发服务成果交付期：2020 年 11 月 30 日。
4		3.6 售后（运维）服务 ★1) 成交供应商应提供及时周到的服务，应保证每季度至少一次上门回访。 ★2) 接到需要服务或者故障通知后 1 小时内做出响应，2 小时内到达现场，8 小时内完成服务或者维修。 ★3) 成交供应商免费为采购人提供中文操作手册并培训操作人员，其中包括讲解产品的结构以及原理、产品的使用以及维护保养，直至操作人员能够独立的操作使用。 ★4) 一年免费质量保证期内，如果证实服务成果是有缺陷的，包括潜在的缺陷或者使用不符合要求的等，成交供应商应立即免费完善，保证达到合同规定的服务要求。如果成交供应商在收到通

			知后 30 天内未能完善，采购人可自行采取必要的补救措施，但风险和费用由成交供应商承担，采购人同时保留通过法律途径进行索赔的权利。
5	投标报价		按照招标文件要求报价且不超过预算金额或最高限价（对应投标文件商务部分——报价一览表）
6	投标有效期		投标有效期满足招标文件要求（对应投标文件商务部分——投标函）
7	对招标文件的商务要求响应情况	对招标文件的商务要求响应情况 1	投标文件响应招标文件以下商务要求（对应投标文件商务部分——商务响应表）
8		对招标文件的商务要求响应情况 2	（货物：交货期、交货地点、付款方式、售后服务要求、验收……） （服务：服务期限或者提供服务起止时间、服务保障要求……）
9	对招标文件的编制、签章要求响应情况		投标文件按照招标文件要求编制、签章
10	其他 1		投标文件未发现含有招标人不能接受的附加条件
11	其他 2		未发现投标人提供虚假材料、恶意串通、以行贿手段谋取中标等情形
12	其他 3		未发现法律、法规和招标文件规定的其他无效情形

在符合性审查时，对属于投标无效的投标人，评标委员会必须提出投标无效的事实依据，并出具投标无效说明。

### 6.3 技术和商务评审

6.3.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投

标文件进行商务和技术评估（包括政府采购政策执行），综合比较与评价。

6.3.2 采用综合评分法的，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件商务部分和技术部分进行评价，并汇总每个投标人的得分。

6.3.3 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。

## 7. 澄清有关问题

7.1 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应以书面形式要求投标人做出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应采取书面形式，由法定代表人或者被授权代表签字或盖章。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

7.2 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部因素。未响应实质性条款的，评标委员会有权确定其投标无效，投标人不能通过修正、撤销或者澄清不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

7.3 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。

## 8. 定标

8.1 评标委员会根据投标人须知前附表的规定确定中标候选人或直接确定中标人。

评标委员会确定中标候选人的，中标候选人数量见投标人须知前附表。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

8.2 本次招标评标办法：见投标人须知前附表。

8.3 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。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。

8.4 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列，投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

8.5 对于分包招标的项目，投标人可以选择多包投标但限制中标包数的，中标人的选择按照投标人须知前附表“分包及中标规定”确定。

8.6 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。

8.7 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- (一) 分值汇总计算错误的；
- (二) 分项评分超出评分标准范围的；
- (三) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (四) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

8.8 评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。

## 9. 中标公告以及中标通知书

9.1 评标结束后，不再现场宣布评标结果。采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，发出中标通知书，并在全国公共资源交易平台（山东省·青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统和青岛市政府采购网公告中标结果（公告期限为1个工作日），招标文件随中标结果同时公告；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。

9.2 采购人或采购代理机构不按照规定发布中标公告或者发布中标公告后不签发中标通知书的，应当承担法律责任，给中标人造成经济损失的应承担赔偿责任。

9.3 中标通知书对采购人和中标人都具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标人放弃中标，应当依法承担法律责任。

## 10. 不合格投标人或投标无效

出现下列情形之一的，为不合格投标人或投标无效：

- 10.1 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- 10.2 对“★”条款未做出实质性响应或者发生负偏离的；
- 10.3 应提供而未提供带“▲”标注的政府强制采购节能、环保产品的；
- 10.4 对于不允许偏离的实质性要求和条件发生偏离的；
- 10.5 不按照招标文件规定报价、没有分项报价、拒绝报价、有多个报价（招标文件另有规定的除外）、有选择性报价、附有条件的报价或者拒绝修正报价的；
- 10.6 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

- 10.7 投标有效期不满足招标文件要求的；
- 10.8 投标超出营业执照经营范围的；
- 10.9 评标委员会判定投标人涂改证明材料或者提供虚假材料和承诺的；
- 10.10 投标文件未按招标文件要求编制、签章的；
- 10.11 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- 10.12 投标文件存在记录的 MAC 地址、CPU 序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的；
- 10.13 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

对投标无效的认定，必须经评标委员会集体做出决定并出具投标无效的事实依据。

## 11. 废标

11.1 出现下列情形之一的，应予废标：

11.1.1 在投标截止时间后参加投标的投标人不足 3 家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足 3 家的；

11.1.2 出现影响采购公正的违法违规行为的；

11.1.3 投标人的报价均超过预算金额或者最高限价的；

11.1.4 因重大变故，采购任务取消的；

11.1.5 法律、法规以及招标文件规定的其他废标情形。

11.2 废标后，采购人或者采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

## 12. 特殊情况处置程序

12.1 评标委员会成员的更换

12.1.1 评标委员会应当执行连续评标的原则，按照招标文件规定的程序、内容、方法、标准完成全部评标工作。

评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

采购人或者采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随采购文件一并存档。

12.2 记名投票

在评标过程中，评标委员会发生分歧或者评审结论有异议需表决的，按照少数服从多数的原则，由评标委员会全体成员以记名投票方式表决。

### 13 违法违规情形

13.1 有下列情形之一的，属于投标人相互串通投标：

13.1.1 投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；

13.1.2 投标人之间约定中标人；

13.1.3 投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标；

13.1.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同投标；

13.1.5 投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动。

13.2 有下列情形之一的，视为投标人相互串通投标，评标委员会应当出具违法违规认定意见并作投标无效处理：

13.2.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

13.2.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

13.2.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

13.2.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

13.2.5 不同投标人的投标文件相互混装；

13.2.6 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

13.3 有下列情形之一的，属于采购人与投标人串通投标：

13.3.1 采购人在开标前开启投标文件并将有关信息泄露给其他投标人；

13.3.2 采购人直接或者间接向投标人泄露标底、评标委员会成员等信息；

13.3.3 采购人明示或者暗示投标人压低或者抬高投标报价；

13.3.4 采购人授意投标人撤换、修改投标文件；

13.3.5 采购人明示或者暗示投标人为特定投标人中标提供方便；

13.3.6 采购人与投标人为谋求特定投标人中标而采取的其他串通行为。

在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效，并书面报告本级财政部门。

### 14. 违规处理

投标人有下列情形之一的，将列入不良行为记录名单，视情节在一至三年内禁止参加青岛市政府采购活动：

14.1 提供虚假投标材料谋取中标的；

14.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

14.3 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

14.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

14.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

14.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

14.7 一年内累计三次以上投诉均查无实据的；

- 14.8 捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的；
- 14.9 法律、法规和招标文件中规定的其他情形。

1280CAA1-BC18-4EBO-93D6-1AA845B6696D

## 第八章 纪律要求

### 1. 对采购人的纪律要求

采购人应当按照行政事业单位内部控制规范要求，建立健全本单位政府采购内部控制制度，在编制政府采购预算和实施计划、确定采购需求、组织采购活动、履约验收、答复询问质疑、配合投诉处理及监督检查等重点环节加强内部控制管理。

采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

### 2. 对投标人的纪律要求

投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

### 3. 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会及其成员不得有下列行为：

- (一) 确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；
- (二) 接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明，法律规定允许澄清或说明的情形除外；
- (三) 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；
- (四) 对需要专业判断的主观评审因素协商评分；
- (五) 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；
- (六) 记录、复制或者带走任何评标资料；
- (七) 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。

### 4. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

## 第九章 签订合同、合同主要条款

### 1. 签订合同

1.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 10 个工作日内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订书面合同。所签订合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

1.2 签订的合同原则以本章第 4 条的规定为基础，并根据评标、答疑情况进行修改补充，但该款并不限制采购人以其他方式签订合同的权利。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3 招标文件、投标文件、书面承诺和中标通知书均作为经济合同的一部分，且具有法律效力。中标人应严格履行经济合同所规定的各项义务和责任，否则将依法处理。

1.4 有关法规或者招标文件明确不允许分包方式履行合同的，中标人不得分包履行合同，否则将依法承担法律责任。招标文件明确允许分包方式履行合同的，按照招标文件相关规定执行。

当中标人放弃中标结果或者因被质疑、投诉，经查属实或者因不可抗力而不能履行合同的，采购人可从推荐中标候选人名单中按顺序重新确定中标人，但应符合相关规定；否则采购人应重新组织招标。

1.5 采购人应当自采购合同签订之日起 2 个工作日内，将采购合同在青岛市政府采购网上公开，并同步完成政府采购合同备案工作。

1.6 法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同，依照其规定。

1.7 中标供应商有融资需求的，可持政府采购合同、中标通知书向相关银行申请政府采购合同信用融资贷款，具体按照《青岛市财政局 青岛市经济和信息化委员会关于继续开展青岛市政府采购合同信用融资业务的通知》（青财采〔2016〕14号）执行，相关银行名单详见青岛市政府采购网“政府采购贷”模块中的政府采购合同信用融资业务合作机构名单。

### 2. 追加合同金额

政府采购合同履行中，采购人需要追加与合同标的相同的货物的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的10%，否则采购人应重新组织招标。

采购合同双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担责任。

### 3. 服务质量与验收

实质性验收时间为甲方在收到乙方项目验收建议之日起 7 个工作日内。乙方应对提交的服务成果作出全面检查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用技术条件依据，

清单应随提交的服务成果交给甲方。

#### 4. 合同主要条款

合同编号：\_\_\_\_\_

甲方（采购人）：\_\_\_\_\_

住所地：\_\_\_\_\_

乙方（中标人）：\_\_\_\_\_

住所地：\_\_\_\_\_

乙方于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日参加了（采购人或者代理机构）组织的“\_\_\_\_（项目名称及项目编号）”政府采购活动，经评标委员会评审确定乙方为\_\_\_\_（包及包名称）中标人，按照《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》和相关的法律法规规定，以及招标文件要求，经甲乙双方协商一致，签订本政府采购合同。

##### 第一条 合同标的

服务名称：

服务内容：

.....

技术标准：

.....

##### 第二条 合同总金额

合同总金额为人民币（大写）：\_\_\_\_\_（¥\_\_\_\_\_）

此价格为合同执行不变价，不因国家政策变化而变化，该价款包括了服务价格及与之配套的设计、制造、正版软件、检验、包装、运输、保险、税费以及安装、组织验收、培训、技术服务（包括技术资料、图纸提供等）、质保期服务等全部价款，除此之外，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

.....

##### 第三条 服务交付

1、交付日期：

2、交付地点：

.....

##### 第四条 交付验收

1、实质性验收时间为甲方在收到乙方项目验收建议之日起7个工作日内。乙方应对提交的服务成果作出全面检查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用技术条件依据，清单应随提交的服务成果交给甲方。

2、乙方在指定地点提交服务成果后，甲乙双方应依据招标文件、投标文件等文件材料的要求共同验收，并且出具书面验收报告。

3、对复杂的服务，甲方可邀请国家认可的专业机构参与验收，并出具验收报告，相关费用负担由甲乙双方约定。

.....

#### 第五条 所有权归属

乙方将服务成果交付甲方，并且经甲乙双方共同验收合格后所有权转移给甲方，在所有权转移之前，标的物损毁、灭失的风险归乙方，乙方保证所交付的服务成果的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

如乙方交付的服务成果有产权瑕疵的，视为乙方违约，乙方须向甲方支付20%的违约金；如果合同总金额价款已经支付完毕或者开始支付合同价款时才发现产权有瑕疵的，乙方仍须支付上述违约金并且赔偿甲方由此所遭受的一切损失。

#### 第六条 包装、装运及运输

1、乙方负责包装、装运和运输，由于不适当的包装、装运和运输造成任何损坏均由乙方负责。

2、包装费、运费及相关费用已包含在合同总金额内。

.....

#### 第七条 款项支付

1、服务成果交付甲方，经甲乙双方共同验收合格后由甲方负责办理支付手续。

2、甲方收到发票后5个工作日支付资金，并不得附加未经约定的其他条件。

3、付款方式

3.1 预付款金额：\_\_\_\_\_%签约合同价，于政府采购合同签订生效并具备实施条件后5个工作日内支付。

.....

#### 第八条 履约保证金

1、乙方须向甲方交纳人民币（大写）\_\_\_\_\_（¥\_\_\_\_\_）元作为本合同的履约保证金。允许以银行、保险公司出具保函形式提交履约保证金。

2、履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行或不能完全履行合同义务而蒙受的损失。

3、履约保证金在服务交付验收合格\_\_\_\_月无质量问题后，填写《青岛市政府采购项目履约保证金退付表》、《青岛市政府采购项目验收单》和资金往来收款收据交监督部门后20个工作日内退还。

.....

#### 第九条 售后服务及承诺

1、服务质量保证期限自提交服务验收合格之日起\_\_\_\_\_年，在质量保证期内，乙方应对服务出现的问题负责处理并承担一切费用，并且赔偿甲方的损失。

2、乙方有完善的服务体系，有能力提供持续的、本地化售后服务。

3、乙方负责系统安装和调试以及操作人员培训，并制定详细的培训计划，使操作人员能独立进行管理、操作、维护和故障处理等工作，做好相关记录及技术文档收集整理，待验收后移交。

4、服务范围：负责招标文件所涉及到的所有服务。

.....

#### 第十条 知识产权

1、乙方保证，甲方在享受服务或者服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由乙方承担一切责任；如因此给甲方造成损失的，乙方负责全额赔偿。

2、乙方为执行本合同而提供的技术资料或者其他相关资料、软件等由甲方永久免费使用。

.....

#### 第十一条 甲方责任

1、及时办理付款手续。

2、负责提供工作场地，协助乙方办理有关事宜。

3、对合同条款及所知悉的乙方商业秘密负有保密义务。

.....

#### 第十二条 乙方责任

1、保证所提供服务为投标文件承诺服务，符合相关法律法规规定并且满足甲方的需求，保证其配套项目部件为全新的未使用的且符合相关的质量要求。

2、保证所提供服务的售后服务，严格依据投标文件及相关承诺，对服务以及与之配套的项目进行保修、维护等服务。

3、保证其所供服务不存在侵犯第三方知识产权的行为，否则由此产生的损失由乙方承担。

.....

#### 第十三条 违约责任

1、乙方所供服务成果及与之配套项目等不符合合同约定标准，甲方有权拒收。同时，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金。

2、乙方不能交付服务成果时，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金。

3、乙方逾期交付服务成果时，每逾1日乙方向甲方支付合同总金额3%的滞纳金。逾期交付超过30日，甲方有权决定是否继续履行合同，如甲方决定终止履行合同的，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金，并且赔偿甲方因此所遭受的损失。

4. 甲方逾期退还履约保证金的违约责任：\_\_\_\_\_。

5. 甲方逾期支付资金的违约责任：\_\_\_\_\_。

6. 因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方对供应商受到的损

失予以赔偿或者补偿：\_\_\_\_\_。

7、

.....

#### 第十四条 不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由；在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的，根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

.....

#### 第十五条 保密

乙方在合同履行期间知悉甲方的工作秘密（包括相关业务信息），不得透露或以其他方式提供给合同双方以外的其他方（包括乙方内部与本合同无关的任何人员），乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

乙方违反本合同所规定的保密义务，应按照本合同总金额的10%支付违约金。

.....

#### 第十六条 争议解决

甲乙双方在合同履行中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可以向合同签订地法院提起诉讼。

.....

#### 第十七条 合同生效及其他

1、除招标文件规定且甲方事先书面同意外，乙方不得部分或者全部转让、分包履行其应履行的合同项下的义务。

2、合同由甲、乙方法定代表人（或者被授权代表）签字并加盖单位公章。

3、本合同一式六份，甲方一份，乙方一份，采购代理机构二份，同级财政部门一份，市公共资源交易管理办公室一份。

.....

#### 第十八条 服务期限

本合同服务期限为\_\_年；服务期限自 \_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_年\_\_月\_\_日止。本合同期限届满，如需续签，根据《政府采购目录》有关规定，经财政部门批准，双方可以根据法律及各项规定另行签订书面合同。

#### 第十九条 下列文件为本合同不可分割部分

- 1、政府采购招标文件（包括澄清、修改）；
- 2、乙方投标文件；
- 3、中标（成交）通知书；
- 4、中标人在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件；
- 5、政府采购委托协议书；

甲 方：

单位名称(公章)：

法定代表人（被授权代表）签字：

电 话：

年 月 日

乙 方：

单位名称(公章)：

法定代表人（被授权代表）签字：

电 话：

年 月 日

## 第十章 投标文件格式

1280CAA1-BC18-4EBO-93D6-1AA845B6696D

# 投标文件

包：第 包

## 资格审查部分

项目名称：

项目编号：

投标单位名称（公章）：

二〇 年 月 日

## 资格审查文件目录

- 1、营业执照或登记证书等（第三章序号1要求的内容）；
- 2、资格证书（如有）；
- 3、在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录、具有良好商业信誉和健全财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金良好记录的声明函(见附件1)；
- 4、招标文件要求的其他资格证明材料。

附件 1:

## 声明函

一、我方在参加\_\_\_\_\_（项目名称）政府采购活动前 3 年内，被公开披露或查处的违法违规行为有：\_\_\_\_\_，但在经营活动中：

1、没有重大违法记录（重大违法记录指投标人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）。

2、没有行贿犯罪记录（查询内容：①投标人\_\_\_\_\_、组织机构代码证或统一社会信用代码\_\_\_\_\_；②法定代表人\_\_\_\_\_、身份证号码\_\_\_\_\_；③项目负责人\_\_\_\_\_、身份证号码\_\_\_\_\_）。

二、我方在参加本项目活动前一段时间内具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

若以上声明不实，我方自愿承担一切法律后果。

投 标 人：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

备注：1. 投标人没有被公开披露或查处违法违规行为的，注明“无”即可。

2. 招标文件未要求项目负责人的，项目负责人一栏可删除。

# 投标文件

包：第 包

## 商务部分

项目名称：

项目编号：

投标单位名称（公章）：

二〇 年 月 日

## 商务文件目录

- 1、投标函(见附件2)；
- 2、法定代表人身份证明(见附件3)；
- 3、法定代表人授权委托书(见附件4)；
- 4、报价一览表(见附件5)；
- 5、分项报价明细表(见附件6)；
- 6、投标人同类项目实施情况一览表(见附件7)（若有）；
- 7、投标人同类项目中标通知书、合同、验收报告（若有）；
- 8、商务响应表(见附件8)；
- 9、联合投标协议书（若有）(见附件9)；
- 10、联合投标授权委托书（若有）(见附件10)；
- 11、残疾人福利性单位声明函（见附件11)；
- 12、中小企业声明函（见附件12)；
- 13、监狱企业的证明（若有）；
- 14、节能、环保等的资质证书或者文件（若有）；
- 15、招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料（若有）；
- 16、招标文件其它规定或者投标人认为应介绍或者提交的资料、文件和说明（若有）。

附件2:

## 投标函

（采购代理机构）：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址\_\_\_\_\_。

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（招标项目名称）（编号为\_\_\_\_\_）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

- 1、我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。
- 2、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
- 3、若中标，我方将按照招标文件规定履行合同责任和义务。
- 4、我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。
- 5、投标文件自开标日起有效期为90日历日。
- 6、以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果。

投标人名称（公章）：

投标人法定代表人或者授权代表（印章）：

日 期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

备注：本投标函由授权代表印章的，应附法定代表人印章的授权委托书。

附件3:

### 法定代表人身份证明

投标人名称: \_\_\_\_\_

单位性质: \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_

成立时间: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

经营期限: \_\_\_\_\_

姓名: \_\_\_\_\_ 性别: \_\_\_\_\_ 年龄: \_\_\_\_\_ 职务: \_\_\_\_\_

系\_\_\_\_\_ (投标人名称) 的法定代表人。

特此证明。

附: 法定代表人身份证复印件。

附件4:

### 法定代表人授权委托书

\_\_\_\_\_(采购代理机构)\_\_\_\_\_:

我(姓名)系(投标人名称)法定代表人,现授权委托我公司的(姓名)为我公司本次项目的授权代表,代表我方办理本次投标、签约等相关事宜,签署全部有关的文件、协议、合同并具有法律效力。授权代表联系方式\_\_\_\_\_。

在我方未发出撤销授权委托书的书面通知以前,本授权委托书一直有效。授权人(代表)签署的所有文件(在授权书有效期内签署的)不因授权撤销而失效。

授权代表无权转让委托权。特此授权。

本授权委托书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日签字生效,特此声明。

(附法人代表身份证以及授权代表身份证复印件)

授权代表姓名:

性别:

年龄:

单位:

部门:

职务:

投标人名称(公章):

法定代表人(印章):

日期: 年 月 日

附件5:

### 报价一览表

投标包: 第\_\_\_\_\_包

包名称: \_\_\_\_\_

序号	服务名称	含税总报价	备注 (取费依据、收费标准等)
1			
总计		大写:	
		小写:	

注: 采购代理服务费由采购人支付的, 投标人报价中无需考虑此费用。

时间: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附件 6:

分项报价明细表

投标包: 第\_\_\_\_包

名称: \_\_\_\_\_

序号	项目名称	服务说明	报价	备注
1				
2				
3				
	.....			
服务项目费用合计		大写:		
		小写:		

时间: \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



附件8:

商务响应表

投标包：第    包

项目	招标文件要求	是否 响应	投标人的承诺或说明
服务保障要求			
服务期限或者 提供服务起止 时间			
.....			
质量管理、企 业信用要求			
能力或业绩要 求			
.....			

日期：20\_\_年\_\_月\_\_日

附件9:

## 联合投标协议书

甲方:

乙方:

(如果两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合,可按照甲、乙、丙、丁...序列增加)

联合体各方经协商,就响应(采购人名称)组织实施(项目名称)(项目编号)的招标活动联合进行投标之事宜,达成如下协议:

一、联合体各方一致决定,以\_\_\_\_\_为**主办人**进行投标,并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中,主办人的法定代表人或者授权代理人根据招标文件规定以及投标内容对采购人所作的任何合法承诺,包括书面澄清以及响应等对联合体各方均有约束力。如果中标并签订合同,则联合体各方将共同履行对采购人或者采购代理机构所负有的全部义务,并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合体各方保证对主办人为响应本次招标而提供的产品和服务提供全部质量保证以及售后服务支持。

四、本次联合投标中,联合体各方承担的工作和义务:

甲方承担的工作和义务为:

乙方承担的工作和义务为:

五、有关本次联合投标的其他事宜:

六、本协议提交采购人或者采购代理机构后,联合体各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或者撤销。

七、本协议共份,联合体各方各持一份,并作为投标文件的一部分。

甲方名称: (公章)  
章)

乙方名称: (公

法定代表人: (印章)

法定代表人: (印章)

日期: 年月日

日期: 年月日

附件10:

### 联合投标授权委托书

(如果两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合,可按照甲、乙、丙、丁...序列增加)

本授权委托书声明:根据\_\_\_\_\_ (甲方名称)与\_\_\_\_\_ (乙方名称)签订的《联合投标协议书》的内容,主办人\_\_\_\_\_的法定代表人\_\_\_\_\_现授权\_\_\_\_\_为联合投标代理人,代理人在投标、开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务,联合投标各方均予以认可并遵守。

特此委托。

主办人的法定代表人: \_\_\_\_\_ (印章)

日期: 年月日

联合投标代理人: \_\_\_\_\_ (印章):

日期: 年月日

甲方名称: \_\_\_\_\_ (公章)

法定代表人: \_\_\_\_\_ (印章)

日期: 年月日

乙方名称 \_\_\_\_\_ (公章)

法定代表人: \_\_\_\_\_ (印章)

日期: 年月日

附件11:

### 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的服务，或者提供其他残疾人福利性单位的服务（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的服务）。

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：

附件12:

## 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本公司为\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1、根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，本公司为\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。

2、本公司参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本企业服务，由本企业承担服务，本条所称服务不包括使用大型企业的服务。

本公司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：

# 投标文件

包：第 包

## 技术部分

项目名称：

项目编号：

投标单位名称（公章）：

二〇 年 月 日

## 技术文件目录

- 1、对本项目服务总体要求的理解；
- 2、服务方案；
- 3、应急服务措施；
- 4、服务响应表（见附件13）；
- 5、项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表（见附件14）；
- 6、招标文件要求或者投标人认为其它应介绍或者提交的资料 and 文件。
- 7、证明服务的合格性和符合招标文件规定的技术资料。
- 8、投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

附件13:

## 服务响应表

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

第\_\_\_\_\_包

序号	招标文件要求	投标文件响应	偏离情况

注：

1、投标人应根据招标文件的服务要求，如实逐条一一对应填写响应情况，如有未响应服务要求，评标委员会有权视其为负偏离；

2、请投标人在“偏离情况”一栏详细描述存在正偏离或负偏离服务要求，并标明偏离情况；

3、招标文件服务内容未做要求的，不视为正偏离。

时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

附件14:

### 项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

第\_\_\_\_\_包

姓名	职务	专业技 术资格	身份证号码	参加本单位工作时间

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写，后附相关人员证书复印件及社保证明材料复印件。

时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

附件15:

政府采购项目验收单

用 户		合 同 号		合 同 金 额 (元)		
招 标 项 目		验 收 项 目		合 计	财 政 拨 款	单 位 自 筹
验收意见:  负责人:  (组织验收单位盖章)  年 月 日		验收意见:  负责人:  (用户盖章)  年 月 日		验收意见:  负责人:  (投标人盖章)  年 月 日		
验收小组成员签名						

