

安徽省宁国市数据资源管理局2024年度
12345政务服务便民热线受理业务外包采
购项目

项目编号：NGS-CG-DY-2024505

采
购
文
件

采 购 人：宁国市数据资源管理局

采购代理机构：安徽汇鼎项目管理有限公司

目 录

单一来源采购公示

单一来源采购邀请书

第一章 单一来源采购文件

一、供应商须知前附表

二、供应商须知

三、采购需求

四、协商程序和评审标准

五、合同条款格式

第二章 协商响应文件

一、供应商综合情况简介

二、报价表

三、响应承诺函

四、分项报价表

五、主要成交标的承诺函

六、协商响应表

七、授权委托书

八、服务方案、人员配备

九、与评审有关证明文件

十、供应商声明函

十一、中小企业声明函

十二、残疾人福利性单位声明函

安徽省宁国市数据资源管理局2024年度 12345政务服务便民热线受理业务外包采购 项目单一来源采购公示

一、项目信息

采购人：宁国市数据资源管理局

项目名称：安徽省宁国市数据资源管理局 2024 年度 12345 政务服务便民热线受理业务外包采购项目

拟采购的货物或服务的说明：

标的名称：安徽省宁国市数据资源管理局 2024 年度 12345 政务服务便民热线受理业务外包采购项目

数量：1

单位：项

预算金额：729800 元

货物或服务的说明：宁国市 12345 热线自成立以来，主要职责是接听、受理、转办、回复、反馈 12345 热线电话和政府网络平台交办的群众诉求，督办协调未办结群众诉求，实行 24 小时值班制度。

采用单一来源采购方式的原因及说明：1. 宣城市 12345 热线一直由中国移动公司宣城分公司提供整体外包服务，并于 2022 年扩大规模及软件开发升级，项目建设内容主要为：《宣城市 12345 政务服务便民热线平台升级改造项目》采购需求为基准。宣城市 12345 政务服务便民热线运营管理服务项目，投标人按招标人要求提供坐席服务，以支撑热线平台的安全运行及热线归并整合后的业务运营需求，投标人负责提供热线所需的人工服务（包括人员招聘、业务培训、排班、现场管理、质量监督等）。服务时间为 7×24 小时人工服务。对 12345 政务服务便民热线平台配套设施设备进行扩容升级。包括电子政务外网专线、12345 外

联数据专线、转交换数字中继开关等软硬件设备。

2. 宁国市数据资源局热线服务项目(宁国市 12345 热线受理业务整体外包),对人员和软件、硬件升级改造、工作内容的保密性等均有严格要求,宁国市 12345 热线服务是宣城市 12345 统一管理平台的延续及补充,在解决县级热线服务的同时,也能极大的缓解市级热线服务的压力,能够实现市县联动,数据整合共享,协同指挥等,提高热线服务效率。

3. 宁国市 12345 热线服务作为宣城市 12345 热线服务的县级分平台,需要与宣城市 12345 统一管理平台进行无缝对接,数据接入、整合、共享等须同步。

4. 宁国市 12345 热线具有特殊要求的公共服务,需要与宣城市级 12345 热线进行无缝对接,实行 24 小时值班制度。随着全市政务便民热线归并,我市 12345 热线工单受理量逐渐大幅增长,须保证宁国市 12345 热线的延续性、稳定性、保密性。并参照合肥市肥西县、庐江县、新站区、经开区、蜀山区、高新区、宣城市 12345 热线招投标均采用单一来源方式采购方式。

二、拟定供应商信息

名称:中国移动通信集团安徽有限公司宣城分公司

地址:安徽省宣城市飞彩办事处昭亭南路 39 号

三、公示期限

2024 年 09 月 06 日 至 2024 年 09 月 13 日

四、其他补充事宜

无

五、联系方式

1. 采购人

联系人：曹燕华

联系地址：宁国市数据资源管理局

联系电话：0563-4038752

2. 财政部门

联系人：宁国市财政局政府采购科

联系地址：安徽省宣城市宁国市人民路 1 号

联系电话：0563-4110025

3. 采购代理机构（如有）

联系人：王工

联系地址：安徽省宣城市宁国市宁国大道华贝城市广场 2 幢 15

层

联系电话：0563-4101880

六、附件

专业人员论证意见（格式见附件）

注意：任何供应商、单位或者个人对采用单一来源采购方式公示有异议的，可以在公示期内将书面意见反馈给采购人、采购代理机构，并同时抄送相关财政部门。

安徽省宁国市数据资源管理局2024年度12345政务服务便民热线受理业务外包采购项目单一来源采购邀请书

中国移动通信集团安徽有限公司宣城分公司：

安徽汇鼎项目管理有限公司受采购人委托，于2024年9月6日起至2024年9月13日止就“安徽省宁国市数据资源管理局2024年度12345政务服务便民热线受理业务外包采购项目”在法定媒介上公示五个工作日，公示期内无供应商或个人对本项目提出书面异议。现根据有关程序实施单一来源采购，特邀请贵单位参与本次采购活动。本项目实行全流程电子化采购、网上不见面开标，现将有关事项通知如下：

一、项目基本情况

1. 项目名称：安徽省宁国市数据资源管理局2024年度12345政务服务便民热线受理业务外包采购项目

2. 项目编号：NGS-CG-DY-2024505

3. 采购方式：单一来源

4. 预算金额：72.98 万元

5. 最高限价：72.98 万元

6. 采购需求：安徽省宁国市数据资源管理局 2024 年度 12345 政务服务便民热线受理业务外包采购项目，该项目依托宣城市 12345 便民服务热线平台，采取宁国 12345 热线受理业务服务外包，内容包括“呼叫系统”、“通信服务”、“外包服务人员”。供应商负责宁国市 12345 热线服务中心的日常运营管理工作。主要包括：（一）平台服务：为宁国市 12345 热线中心提供云呼叫服务等。（二）运营服务：（1）提供不低于 10 个外包人员；（2）提供热线运营的相关管理以及 12345 热线电话的

接听、受理、分派、审核、回访、知识库内容更新、各类数据统计分析等服务。

宁国市 12345 热线自成立以来，主要职责是接听、受理、转办、回复、反馈 12345 热线电话和政府网络平台交办的群众诉求，督办协调未办结群众诉求，实行 24 小时值班制度。随着全市政务便民热线归并，受理量逐渐增长，结合热线整体归并对我市的实际影响，保证宁国市 12345 热线工作及人员队伍的延续性、稳定性、保密性，采用单一来源方式将热线受理采用政府购买服务方式委托第三方公司运营。详见采购文件。

7. 合同履行期限：自合同签订之日起，合同一年一签，（如考核合格、履约良好，双方均同意续签，可续签两年）。

8. 本项目不接受联合体投标。

二、供应商须同时具备以下条件：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无；
3. 本项目的特定资格要求：无。

三、获取采购文件

1. 时间：2024 年 9 月 23 日至 2024 年 9 月 30 日，每天上午 8:00 至 12:00，下午 14:30 至 17:30（北京时间，法定节假日除外）

2. 地点：宣城市公共资源交易中心网

（<http://ggzyjy.xuancheng.gov.cn>，以下不再赘述）

3. 方式：本项目在线下载采购文件，潜在供应商须登录宣城市公共资源交易中心网点击“主体登录”根据相关操作提示下载采购文件。采购文件获取过程中如有疑问，请在工作时间（8:00-12:00，14:30-17:30）拨打服务热线（非项目咨询）：0563-2616639。

4. 售价：0 元

四、响应文件提交

1. 截止时间：2024 年 9 月 30 日 10 时 00 分（北京时间）
2. 地点：宣城市公共资源电子交易系统。

五、开启

1. 时间：2024 年 9 月 30 日 10 时 00 分（北京时间）
2. 地点：宣城市公共资源交易中心网--不见面开标大厅。

六、其它补充事宜

1. 标段（包别）划分：1 个。
2. 投标保证金：本项目无需缴纳响应保证金。
3. 经充分的采购需求调研，本项目符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》第六条第三项之规定，本项目不适用专门面向中小企业采购。具体原因如下：本项目为具有特殊要求的公共服务，需要与宣城市级 12345 热线进行无缝对接，实行 24 小时值班制度。只能从中小企业之外的供应商处采购，所以本项目不专门面向中小企业采购。如中小企业有质疑，可以于本公告的公告期限届满之日起 7 个工作日内，可按采购文件约定方式提出询问或质疑。
4. 采购项目的项目介绍、数量、规格描述或服务要求等详见采购需求。
5. 本项目采用不见面开标，不见面开标大厅登录方式：宣城市公共资源交易中心网，选择不见面开标大厅登录。供应商关于电子招投标的相关操作详见宣城市公共资源交易中心网—服务指南—服务规范—《供应商操作手册》；供应商关于不见面开标的相关操作详见宣城市公共资源交易中心网—服务指南—服务规范—《宣城市不见面开标大厅—供应商操作手册》。

6. 本公告同时在安徽省政府采购网、宣城市公共资源交易中心网、宁国市人民政府网、安徽省公共资源交易监管网、安徽省招标投标信息网、中国采购与招标网上发布。

七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名 称：宁国市数据资源管理局

地 址：安徽省宣城市宁国市振宁路与东城大道交叉口市民之家

联系方式：曹女士、0563-4038752

2. 采购代理机构信息

名 称：安徽汇鼎项目管理有限公司

地 址：宁国市青龙东路北侧华贝城市广场 2 幢 15 单元 15005 号

联系方式：王工、0563-4101880

3. 项目联系方式

项目联系人：曹女士、王工

电 话：0563-4038752、0563-4101880

第一章 单一来源采购文件

一、供应商须知前附表

序号	内 容	
1	项目名称： 项目编号：	安徽省宁国市数据资源管理局2024年度12345政务服务便民热线受理业务外包采购项目 NGS-CG-DY-2024505
2	采购人： 联系方式：	宁国市数据资源管理局 曹女士：0563-4038752
3	采购代理机构： 联系方式：	安徽汇鼎项目管理有限公司 王工：0563-4101880
4	政府采购监管部门： 联系方式：	宁国市财政局 联系方式：0563-4110025 邮箱：ngsczj@163.com
5	标段（包别）划分：	1个
6	投标有效期：	响应文件递交截止后 <u>60</u> 天
7	响应保证金：	本项目无需缴纳响应保证金
8	履约保证金：	本项目不收履约保证金。
9	质量保证金：	政府采购货物、服务项目不得收取质量保证金及其他没有法律依据的保证金。
10	项目预算：	729800元（超出项目预算金额为无效响应）
11	联合体响应：	本项目不接受联合体投标
12	提交响应文件截止时间及地点：	截止时间：2024年9月30日10时00分（北京时间） 地点：宣城市公共资源电子交易系统
13	开标时间及地点：	同提交响应文件提交截止时间及地点
14	考察方式：	自行考察

15	质疑、答疑、澄清	<p>1、<u>供应商质疑均应按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令 第94号）的规定；</u></p> <p>2、接受质疑的方式：供应商以书面形式（如传真、信件、电报等）向采购人和采购代理机构提出质疑的，同时发送一份与书面质疑内容一致的质疑电子版至采购人和采购代理机构邮箱（353646561@qq.com）；为保证质疑的及时处理，请质疑人在发出质疑后及时与采购人或代理机构电话确认；通过宣城市公共资源电子交易系统方式提出质疑的，具体操作步骤和程序请参见服务指南—政府采购在线质疑操作手册；</p> <p>3、在线质疑回复：采购单位或代理机构通过宣城市公共资源电子交易系统对质疑人进行质疑回复，请质疑人及时登录宣城市公共资源电子交易系统查看；</p> <p>4、接受采购文件质疑的截止时间：公告期限届满之日起7个工作日内；</p> <p>5、供应商须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，否则将不予受理；</p> <p>6、各供应商在投标截止时间前务必登录安徽省政府采购网、宣城市公共资源交易中心网—政府采购—答疑变更栏目查询是否有更正公告，否则造成的一切后果由供应商自行承担。网上公布的更正公告视同通知了所有供应商，为采购文件的有效组成部分；</p> <p>7、采购人和采购代理机构联系部门（负责人）、联系电话、通讯地址详见公告。</p>
16	响应文件提交	<p>响应文件的提交是指供应商通过宣城市公共资源电子交易系统（以下简称“交易系统”）在提交响应文件截止时间之前完成加密电子响应文件的上传。</p>
17	响应文件解密	<p>供应商须携带最终生成加密响应文件的数字证书（CA）在供应商解密环节进行供应商解密。正常情形下，</p>

		供应商应在解密指令发出后30分钟之内完成解密。如遇意外情形，按《宣城市公共资源交易电子化项目操作规程（试行）》中第三章“意外情形”中规定处理
18	逾期送达情形	<p>1、供应商未按规定上传加密的响应文件的；</p> <p>2、上传了加密响应文件未按规定完成解密；</p> <p>（供应商逾期送达的，响应文件为无效文件，上传的加密响应文件将被退回）</p>
19	对中小型企业产品的价格扣除	<p>1、依据财政部工业和信息化部《关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）和《安徽省财政厅关于进一步优化政府采购营商环境的通知》（皖财购〔2022〕556号）有关规定：本项目 <u>（否）</u> 专门面向中小企业，中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》。并对其真实性负责；供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交。（响应供应商应根据工信部联企业[2011]300号文中行业划型标准如实填写）。</p> <p>2、根据财政部司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业。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。监狱企业参加政府采购活动时，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》，不重复享受政策。</p> <p>3、根据财政部民政部《中国残疾人联合会关于促进残</p>

		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小型、微型企业。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，提供141号文规定的《残疾人福利性单位声明函》，不再提供《中小企业声明函》。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。						
20	随成交公告一并公示的相关附件	1. 项目采购文件； 2. 成交供应商响应的《主要成交标的承诺函》； 3. 最后报价书； 4. 成交供应商为残疾人福利性单位的，公告其《残疾人福利性单位声明函》（如有）。						
21	不良信用记录查询渠道	不良信用记录查询渠道如下（仅以下述渠道查询结果为准）： （1）失信被执行人：“信用中国”网（ www.creditchina.gov.cn ）、 （2）重大税收违法案件当事人名单：“信用中国”网（ www.creditchina.gov.cn ）、 （3）政府采购严重违法失信行为记录名单：“中国政府采购网”（ www.ccgp.gov.cn ） 供应商在编制响应文件时可自行查询信用记录，按采购文件中的格式提供《供应商声明函》。						
22	代理费用的收取标准和方式	<p>本项目采购代理服务费用由成交供应商在领取成交通知书时支付。采购代理服务费以成交供应商的响应报价为计算基数，按照下表规定收取。</p> <table border="1"><thead><tr><th>成交金额</th><th>收费费率</th></tr></thead><tbody><tr><td>100万元以下</td><td>1.5%</td></tr><tr><td>100-500万元</td><td>1.1%</td></tr></tbody></table> <p>采购代理服务费按差额定率累进法计算。</p> <p>例如:某采购代理业务成交金额为200万元，计算</p>	成交金额	收费费率	100万元以下	1.5%	100-500万元	1.1%
成交金额	收费费率							
100万元以下	1.5%							
100-500万元	1.1%							

		<p>采购代理服务收费额如下：</p> <p>100万元×1.5%=1.5万元</p> <p>100万元×1.1%=1.1万元</p> <p>各项结果累计得：2.6万元。</p> <p>采购代理服务费含在响应报价的单价与总价中，不单独报价，供应商在响应报价时应予以考虑该项费用支出。采购代理费开具增值税普通发票。</p>
23	付款方式	详见采购需求
24	签章要求	<p>1. 采购文件中要求签字的，应按采购文件要求签字或盖章。可采用数字证书的电子印章，也可签字后扫描上传。</p> <p>2、采购文件中要求加盖供应商公章的，应加盖供应商数字证书的电子印章，也可加盖公章后扫描上传。</p>
25	政府采购电子保函	<p>根据《安徽省财政厅关于推广使用政府采购电子保函业务的通知》（皖财购函（2023）257号），为切实减轻企业现金流压力供应商可提供等额履约保证金保函和预付款保函，办理政府采购履约保证金缴纳及预付款业务（本项目如有）。供应商可在安徽省政府采购网“融资/保函”栏目，申请办理电子保函。</p>
26	政采贷	<p>根据《安徽省财政厅中国人民银行合肥支行关于推进政府采购线上合同信用融资工作的通知》（皖财购【2022】1053号）文件规定，本项目支持供应商运用政府采购合同进行信用融资（即政采贷），具体融资流程请登录安徽省政府采购网金融模块查询。采购人应在政府采购合同中或通过签订补充协议的方式与供应商约定唯一收款账户；因政采贷需要更改供应商收款账户的，采购人、融资机构、供应商三方应共同签订《政采贷收款账户变更备案表》（联系财政部门获取</p>

		），其他任何情况下均不得更改上述唯一收款账户。
27	其他	供应商关于不见面开标的相关规定详见宣城市公共资源交易中心网（ http://ggzyjy.xuancheng.gov.cn ）-服务指南-服务规范-《宣城市公共资源交易不见面开标操作规定（试行）》
28	备注	供应商参与政府采购活动，应当诚信守法、公平竞争。如有以提供虚假材料（包括但不限于虚假承诺、虚假技术参数响应、虚假业绩、虚假证书、虚假检测报告等）、串通投标、隐瞒失信信息等谋取成交的行为，一经发现，将报监督管理部门严肃查处。

二、供应商须知

（一）总 则

1、适用范围

1.1 本范本是根据《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规制订。本采购文件仅适用于本次单一来源采购所述的项目采购。

2、定义

2.1 服务：系指除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括咨询、调研、评估、规划、设计、监理、审计、保险、租赁、印刷、维修、物业管理等。

2.2 单一来源采购是指采购人从某一特定供应商处采购货物、工程和服务的采购方式。

3、采购人、采购代理机构、供应商及单一来源采购人员

3.1 采购人：是指依法开展政府采购活动的国家机关、事业单位、团体组织。本项目的采购人见供应商须知前附表。

3.2 采购代理机构：是指集中采购机构或从事采购代理业务的社会中介机构。本项目的采购代理机构见供应商须知前附表。

3.3 供应商：是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、非法人组织或者自然人。

3.4 单一来源采购人员：是指采购人、采购代理机构依据《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》和财政部《政府采购非招标采购方式管理办法》有关规定组织具有相关经验的专业人员负责与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量。

4、资金来源

4.1 本项目的采购人已获得足以支付本次单一来源采购后所签订的合同项下的资金。

4.2 项目预算金额见单一来源采购邀请书。

5、费用

不论单一来源采购的结果如何，供应商应承担所有与准备和参加单一来源采购有关的费用。

6、适用法律

本项目采购人、采购代理机构、供应商、采购人员的相关行为均受《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》及《政府采购非招标采购方式管理办法》等相关法律法规规定的约束，其权利受到上述法律法规的保护。

(二)单一来源采购文件

7、单一来源采购文件构成

7.1采购文件包括：

第一部分 单一来源采购文件

- 1) 供应商须知前附表
- 2) 供应商须知
- 3) 采购需求
- 4) 协商程序和评审标准
- 5) 合同条款格式

第二部分 响应文件格式

- 1) 供应商综合情况简介
- 2) 报价表
- 3) 响应承诺函
- 4) 分项报价表
- 5) 主要成交标的承诺函
- 6) 协商响应表
- 7) 授权委托书
- 8) 服务方案、人员配备
- 9) 有关证明文件
- 10) 供应商声明函
- 11) 中小企业声明函
- 12) 残疾人福利性单位声明函

7.2 供应商应认真阅读和充分理解采购文件中所有的内容。如果其响应文件没有满足采购文件的有关要求，其风险由供应商自行承担。

8、采购文件的修改

8.1 在某些情况下，采购单位可能对采购文件进行修改，采购单位会将这些修改在与供应商协商之前或之中以合适的方式告知供应商。

(三) 响应文件的编制

9、响应文件的语言、度量衡单位以及时间

9.1 无论采购文件中是否要求，供应商所提供的货物及伴随的服务和工程均应符合国家强制性标准。

9.2 供应商的响应文件、以及供应商与采购单位就有关协商事项的所有来往函电均须使用简体中文。响应文件应采用书面形式，电报、传真、电子邮件等其他形式的响应文件概不接受。

9.3 除采购文件中有特殊要求外，响应文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.4 采购文件规定的所有时间均为北京时间。

10、响应文件构成

10.1 响应文件是对采购文件的实质性响应及承诺文件。

10.2 除注明供应商可自行制作格式或格式自理的，响应文件应使用采购文件提供的格式。

10.3 供应商应仔细阅读采购文件的所有内容，按照采购文件中规定格式和顺序进行编制，如有需要，可以增加，作为响应文件的组成部分。

10.4 供应商必须对其响应文件的真实性与准确性负责。供应商一旦成为成交人，其响应文件将作为合同的重要组成部分。

10.5 供应商擅自对采购文件的条款、采购标的、数量单位、采购文件给出的响应文件格式进行修改或者未按要求编制响应文件的，按无效处理。

11、单一来源采购报价

11.1 响应报价不得高于采购文件(公告)列明的控制价、项目预算。

11.2 供应商的报价应包含所投产品、服务、安装实施、保险、税费、验收、利润和交付后约定期限内免费维保、培训等工作所发生的一切应有费用。报价为签订合同的依据。

11.3 除采购文件另有规定，报价可精确到小数点后两位，如超出两位，按照四舍五入方式计算至小数点后两位。

11.4 除特别要求，每个项目(或每个包)只允许有一个方案、一个报价。否则，多方案、多报价的响应文件将作为无效标处理。

11.6 采购人不接受具有附加条件的报价。

12、报价的货币：人民币。

13、响应保证金：本项目不收响应保证金。

(四) 响应文件的加密、提交、撤回

14、响应文件的加密

供应商应使用经宣城市公共资源电子交易系统认可的电子商务认证授权机构(CA认证中心)颁发的数字证书(CA)对其电子响应文件认证并加密，未按要求认证并加密的响应文件，不予受理。

15、响应文件的提交

响应文件的提交是指供应商通过宣城市公共资源电子交易系统在响应文件提交截止时间之前完成加密电子响应文件的上传。除采购文件另有规定外，供应商所提交的响应文件不予退还。

16、响应文件的修改和撤回

在响应文件提交截止时间前，供应商可以修改和撤回，修改和撤回后的响应文件可以重新提交。

(五) 采购程序

17、开标

17.1 采购人或采购代理机构按采购文件规定的时间、地点组织开标。采购人代表及有关工作人员参加，邀请政府采购监管部门代表参与监管。

17.2 开标会议由采购代理机构项目负责人主持。开标会议上将当众公布供应商名称和谈判文件规定的需要宣布的其他内容。

17.3 供应商应携最终生成加密响应文件的数字证书(CA)按采购文件规定的时间(时间以系统时间为准)、地点参加开标，在响应文件解密环节进行供应商解密。供应商未参加开标的，视同认可开标结果。

17.4 开标会结束后，参与开标的供应商代表的联系电话应保持畅通，若接到项目负责人通知需要询标的，须联系供应商法定代表人或其授权委托人携其身份证明文件在20分钟之内参与询标。供应商未按规定参与询标的，采购小组将作出不利于供应商的评审。因供应商授权代表联系不上等情形而无法接受询标的，供应商自行承担相关风险。

18、采购小组

18.1 采购人、采购代理机构按照《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》、《政府采购非招标采购方式管理办法》及本项目本级和上级财政部门、政府采购监督管理部门的有关规定依法组建采购小组，负责对响应文件进行审查，与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量。

18.2 采购小组依据采购文件的规定，从响应文件的有效性和完整性对采购文件的响应程度进行评审，以确定是否对采购文件的实质性要求做出响应。

18.3 响应文件的澄清

18.3.1 为有助于响应文件的审查、评价和比较，在评审过程中，采购小组将以书面方式（询标）要求供应商对其响应文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。供应商的澄清、说明或补正应在采购小组规定的时间内以书面方式进行。

18.3.2 供应商的澄清、说明或补正将作为响应文件的一部分。

18.3.3 采购小组对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或补正，直至满足采购小组的要求。

19、协商与确定成交供应商

19.1 在协商过程中，采购文件若有实质性变动，采购小组将以书面形式通知参加协商的供应商。

19.2 在协商过程中，供应商可以进行多轮报价，供应商的最终报价不得超过采购预算、项目控制价(如有)。

19.3 采购小组应与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量，并确定成交供应商。

20、采购终止

20.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的单一来源采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 报价超过采购预算的。

21、保密要求

21.1 协商过程将在严格保密的情况下进行。

21.2 采购小组成员以及与协商工作有关的人员对协商情况以及协商过程中获悉的国家秘密、商业秘密应当保密。

22、编写协商情况记录：协商情况记录是根据单一来源采购活动的协商记录和协商结果编写的报告，应当由采购全体人员签字认可。对记录有异议的采购人员，应当签署不同意见并说明理由。采购人员拒绝在记录上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意。

(六)授予合同

23、成交结果公告：采购人和采购代理机构将在指定网址发布成交结果公告。

24、成交通知书的领取

24.1 成交供应商确定后，采购人将在“指定网站”发布成交公告，同时通过“宣城市公共服务平台-电子交易系统”向成交供应商发出电子成交通知书。

24.2 除不可抗力等因素外，成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商拒绝签订政府采购合同的，应当承担相应的法律责任。

25、履约保证金

25.1 成交供应商应按采购文件-采购需求中的规定向采购单位缴纳履约保证金（如有）。

26、合同

26.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起7个工作日内，按照采购文件确定的(或协商的)合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

26.2 采购合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商解决不成的，提交合同签订地仲裁委员会仲裁或者法院裁决。

27、代理费用的收取标准和方式

27.1按供应商须知前附表中规定。

(七)未尽事宜

按政府采购法律法规的规定

三、采购需求

（以下采购需求部分由采购人：宁国市数据资源管理局 提供并负责解释）

前注：

1. 本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，供应商可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优服务方案，且此方案须经评审委员会评审认可；
2. 供应商应自行勘察项目现场，如供应商因未及时勘察现场而导致的报价缺项漏项废标、或成交后无法完工，供应商自行承担一切后果；
3. 如对本采购文件有任何疑问或澄清要求，请按本采购文件“供应商须知前附表”中约定方式联系，或接受答疑截止时间前联系采购人和代理机构，否则视同理解和接受，供应商对采购文件、采购过程、成交结果的质疑，应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑；

一、项目介绍：

安徽省宁国市数据资源管理局2024年度12345政务服务便民热线受理业务外包采购项目，该项目依托宣城市12345便民服务热线平台，采取宁国12345热线受理业务服务外包，内容包括“呼叫系统”、“通信服务”、“外包服务人员”。供应商负责宁国市12345热线服务中心的日常运营管理工作。主要内容包括：（一）平台服务：为宁国市12345热线中心提供云呼叫服务等。（二）运营服务：（1）提供不低于10个外包人员；（2）提供热线运营的相关管理以及12345热线电话的接听、受理、分派、审核、回访、知识库内容更新、各类数据统计分析等服务。

宁国市12345热线自成立以来，主要职责是接听、受理、转办、回复、反馈12345热线电话和政府网络平台交办的群众诉求，督办协调未办结群众诉求，实行24小时值班制度。随着全市政务便民热线归并，受理量逐渐增长，结合热线整体归并对我市的实际影响，保证宁国市12345热线工作及人员队伍的延续性、稳定性、保密性，采用单一来源方式将热线受理采用政府购买服务方式委托第三方公司运营。

二、服务需求

依托宣城市12345便民服务热线平台，采取宁国12345热线受理业务整体服务外包，内容包括“呼叫系统”、“通信服务”、“外包服务人员”三项内容。

1、宣城市12345延伸平台（宁国市）建设要求

为宁国市12345热线中心提供云呼叫服务，并与宣城市12345热线实现电话互转、三方通话、知识库管理、数据统计、电话录音并转接至手机等功能。

2、运营服务内容

供应商负责宁国市12345热线服务中心的日常运营管理工作，主要内容包括：

（1）提供不低于10名热线人员服务。实行7×24小时服务模式。

（2）提供常规的政策咨询、问答事项，热线受理人员在线直接答复，整理归档；复杂的政策咨询、投诉、合理化建议，热线受理人员记录整理后，转办到承办单位办理；

（3）提供热线运营的相关管理以及12345热线工作日常工单的受理、分派、审核、回访、知识库内容更新、各类数据统计分析等服务。

3、人员基本要求。

（1）政治素质好，组织纪律性强，爱岗敬业，乐于奉献，具有较强的事业心和责任感；了解大政方针，具备基本的法律常识，熟悉政府部门职责及分工，熟悉宁国市地情、行政区划、道路交通等情况；

（2）擅长做群众工作（具有话务从业经历者优先），具有较强的沟通、判断、理解、学习、口头表达以及心理承受能力。能适应夜班工作岗位要求；

（3）熟知热线电话受理范围内的相关政策和业务知识。

（4）文字录入速度不低于60字/分钟，熟练掌握日常办公软件使用。

三、工作要求

1、成交供应商必须构建科学的岗位管理体系，定岗定责、合理配置人力资源。建立健全12345热线工作管理、值班、保密制度，严格落实省、市关于12345热线工单分类办理标准，精准派单，高质量完成各级各类热线及留言办理工单。

2、成交供应商依法与劳务人员订立劳动合同，须按政策规定为劳务人员参加社会保险、提供年休假、工会福利、带薪休假等待遇，配备统一工作服。劳务人员的薪酬管理、待遇发放结构和标准，需与采购人充分协商并同意后发放。

3、成交供应商应保证劳务人员在合同签订后3个工作日内按时到达采购人指定的工作地点，保证采购人的相关工作如期开展，并严格遵守采购人的信息保密等制度及其他内部管理方面的规章制度。对不符合采购人要求的劳务人员，成交供应商须根据采购人要求应及时予以更换。成交供应商更换人员或与劳务人员解除合同，需提前30天书面通知采购人，如有人员确定离职、辞职等，接替人员应提前15个工作日到岗，并开展人员上岗培训。未经采购方同意，成交供应商不得擅自将外包工

作人员调离他用。未经采购人同意，成交供应商不得擅自变更劳务人员。任何人员变动均以双方协商而定。

4、成交供应商须遵守采购方规定的考核制度，积极进行自查工作，采购方每月出据考核报表，作为对成交供应商考核以及资金支付依据。

5、如果出现泄密事件，成交供应商必须协助采购人调查，造成损失均由成交供应商承担，同时采购人有权解除合同。

四、供应商资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无。
3. 本项目的特定资格要求：无。

五、供应商必须提交的证明文件：按照采购文件规定提供相关证明文件

六、合同主要条款：

1. 付款方式：实行考核制，按月拨付。即：供应商按月对相关服务业务等内容进行考核，采购人根据考核内容及结果兑现劳务外包服务相关费用，并在下月10个工作日内支付。

2. 履约保证金：无

3. 合同争议处理：本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商解决不成的，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

4. 履约补偿：采购人应及时签订采购合同，自觉履行合同约定义务，及时组织履约验收。采购人如延期支付合同款项，或因自身原因导致变更、中止或终止政府采购合同的，应依照合同约定对成交供应商受到的损失予以赔偿或补偿。采购人不按合同约定支付政府采购款项的，成交供应商可要求采购人按照合同约定予以赔偿或补偿，合同没有约定的，按照同期人民银行LPR利率支付逾期利息作为赔偿或补

偿。对因政策变化等原因不能签订合同，造成成交供应商合法利益受损的情形，采购人应与成交供应商充分协商，给予合理补偿。

七、履约地点：宁国市数据资源管理局。

八、服务期限：自合同签订之日起，合同一年一签，（如考核合格、履约良好，甲乙双方均同意续签，可续签两年）。

九、报价要求：本项目采用总价报价，供销商报价不能超过预算金额，报价包括为完成本项目而产生所有系统、劳务、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任、义务等一切应有费用。

十、外包服务考核：为确保外包服务质量，外包服务考核结果与外包费挂钩，满分100分，具体如下：指标考核（100分）+扣罚分项+加分项。每月累加计算，按年度考核，扣罚总费用在合同尾款支付时扣除。（见附件）（采购方对成交供应商按月进行考核，满分为100分，得分85分及以上的为合格；如出现连续两次考核不合格、累计三次不合格的，或年度汇总月平均分低于85分的，采购方有权中止合同），次年不再签订合同。

附件：

考核内容及分值

序号	工作职责任务目标	分值	评分标准
1	按时办结	20	严对照宣城市 12345 对宁国市月度或季度办理情况考核统计表结果评分
2.	群众满意度	20	
3.	诉求答复质量	20	
4	电话接听通畅	20	
5	知识库建设	20	
6	加分项	5	年度考核在全市七个县市区排名第一加 5 分，第二加 4 分，第三加 3 分。
7 扣分 项	服务运营	5	提供热线外包人员离职率，出现人员离职要在 15 天内补充到位，延期 1 天扣 1 分.
	被投诉	5	通过媒体或者其他渠道对服务人员投诉，经查情况确为服务人员造成的问题。

四、协商程序和评审标准

一、总则

本项目将按照采购文件第二章 供应商须知的相关要求及本章的规定评审。

二、协商程序

采购小组对通过供应商的响应文件进行评审，以确定其是否满足采购文件的实质性要求。评审表如下：

安徽省宁国市数据资源管理局2024年度12345政务服务便民热线受理业务外包采购项目审查表				
供应商：				
一、资格性检查指标				
序号	指标名称	指标要求	是否通过	格式或提交资料要求
1	采购邀请书	参加本项目活动的供应商须为受邀供应商		符合采购邀请书要求
2	响应承诺函	符合采购文件要求		按照规定格式
3	响应文件规范性	符合采购文件要求：按规定格式、无严重的编排混乱、内容不全或字迹模糊辨认不清、前后矛盾情况，对评审无实质性影响的。		
4	报价	响应报价未超过本项目预算价		超过的为无效响应
5	供应商声明函	符合采购文件要求		按照规定格式
6	授权委托书	符合采购文件要求，法人参加投标的，提供身份证明扫描件		按照规定格式
7	响应文件响应情况	付款方式；履约地点；服务期限；服务地点；外包服务考核等		以协商响应表响应内容为准
8	响应文件符合性、完整性	1. 采购文件要求响应文件内容签署、盖章而未签署、盖章的(协商内容除外)；		

		2. 供应商擅自对采购文件的条款等内容进行修改或者供应商的响应文件不按采购文件的要求制作的，在评审时将被认为未作实质性的响应，而终止对其作进一步的评审。		
9	其他	提供本项目采购需求中要求提交的证明资料（如有）		

审查意见：

评审小组签字：

评审时间：

备注：

- 1、评审指标通过标准：供应商必须通过评审表中的全部评审指标。
- 2、以上审查内容要求供应商提供扫描件或复印件的，如审查人员认为响应文件中的相关资料模糊不清，则由供应商自行承担初审可能不通过的后果。

五、政府采购合同

政府采购合同参考范本

（服务类）

第一部分 合同书

项目名称：_____（分包项目须填写完

整的分包号及分包名称）

项目编号：_____

甲方（采购人）：_____

乙方（中标人）：_____

签订地：_____

签订日期：_____年_____月_____日

宁国市数据资源管理局（以下简称：甲方）通过_____组织的单一来源采购方式采购活动，经采购小组评定，_____（以下简称：乙方）为本项目成交供应商，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 成交通知书；
- 1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 单一来源采购文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

1.2.1 服务名称：安徽省宁国市数据资源管理局2024年度12345政务服务便民热线受理业务外包采购项目；

1.2.2 服务内容：该项目依托宣城市12345便民服务热线平台，采取宁国12345热线受理业务服务外包，内容包括“呼叫系统”、“通信服务”、“外包服务人员”，供应商负责宁国市12345热线服务中心的日常运营管理工作；

1.2.3 服务质量：确保服务质量，达到考核标准。

1.3 价款

本合同总价为：¥_____元（大写：人民币_____元）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1		
2		
3		
.....		

总价	
----	--

按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.6.7因甲方未按合同约定支付价款、未按合同约定受领标的物、擅自解除合同、逾期退还履约保证金导致乙方遭受的直接损失，乙方可向甲方申请赔偿，赔偿金额由双方协商一致；针对因政策变化等原因不能签订合同或解除合同时，造成乙方合法利益受损的情形，可以给予乙方合理补偿，补偿金额不得超过乙方的直接损失。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第____种方式解决：

1.7.1将争议提交_____仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2向_____人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

甲 方：_____（单位盖章）

乙方：_____（单位盖章）

法定代表人

法定代表人

或授权代表（签字）：

或授权代表（签字）：

时间：_____年____月____日

时间：_____年____月____日

乙方账户信息

户名：_____

账号：_____

开户银行：_____

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；

2.9.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

2.17.1采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同专用条款约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交；

2.17.2履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起___个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方，甲方逾期退还履约保证金应承担违约责任。

2.17.3如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.18 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容

第二章 协商响应文件

响 应 文 件

项目编号：

项 目 名 称：_____

供 应 商(盖章)：_____

_____年_____月_____

一、供应商综合情况简介

(供应商可自行制作格式)

二、报价表

项 目 名 称	
供应商全称	
包 段	第____包（项目不分包时可写整包或不填写）
报 价 (人民币元)	响应总价：小写： _____ 大写： _____
备 注	

①此表中报价作为本次协商的首轮报价。

②表中响应报价仅作为唱标使用不作为评审及定标依据，如出现与“分项报价表”中价格不一致的情况，以“分项报价表”中的响应报价为准。

三、响应承诺函

致：宁国市数据资源管理局（采购人）

根据贵方的单一来源公告，据此函，我方承诺如下：

1. 我公司成交，我方承诺愿意按单一来源文件规定缴纳履约保证金（如有）。按本次单一来源文件规定及报价承诺提供货物材料、技术服务和安装实施。
2. 我方根据本次单一来源文件的规定，严格履行合同的责任和义务，并保证于买方要求的日期内完成供货、安装及服务，并通过买方验收。
3. 我方已详细审核全部采购文件，包括采购文件附件及更正公告（如有），我方正式认可并遵守本次采购文件，并对采购文件各项条款、规定及要求均无异议。
4. 我方同意从采购文件规定的响应文件提交截止日期起遵循本采购文件，并在采购文件规定的响应文件有效期之前均具有约束力。
5. 我方声明响应文件所提供的一切资料均真实无误、及时、有效，企业运营正常。由于我方提供资料不实而造成的责任和后果由我方承担。我方同意按照贵方提出的要求，提供与响应文件有关的任何证据、数据或资料。

供应商名称：_____

（供应商公章）

法定代表人（或主要负责人）或其授权代表（签字或盖章）：_____

日 期：_____

通讯地址：_____

邮政编码：_____ 电 话：_____

邮 箱：_____

供应商开户行：_____

账 号：_____

备注：允许非独立法人资格投标的，非独立法人资格投标时“法定代表人”为“法定代表人（或主要负责人）”。

四、分项报价表

序号	分项报价指标	单位	服务期	合计（最终响应 报价）	备注
1	安徽省宁国市数 据资源管理局 2024年度12345 政务服务便民热 线受理业务外包 服务	项	1年		

供应商公章：

备注：表中所列合计报价须为完成项目应有的全部费用。如有漏项或缺项，供应商
承担全部责任。

五、主要成交标的承诺函

我方同意成交结果公告中公示以下主要成交标的并承诺：响应文件中所提供的主要成交标的均真实有效。若被发现存在任何虚假、隐瞒情况，我公司承担由此产生的一切后果。

序号	名称	服务内容	服务地点	服务期限	服务标准	备注
1	安徽省宁国市数据资源管理局2024年度12345政务服务便民热线受理业务外包服务					

备注：

- 1、表中所列内容为满足本项目要求的主要成交标的；
- 2、以上承诺情况将按约定随成交公告公示。
- 3、本页《主要成交标的承诺函》由供应商准确填写。

供应商公章：

六、协商响应表

按采购文件规定填写			按供应商所投内容填写	
第一部分：商务部分响应				
序号	内容	采购文件要求	供应商承诺	偏离说明(不允许负偏离)
1	付款方式	实行考核制，按月拨付。即：供应商按月对相关服务业务等内容进行考核，采购人根据考核内容及结果兑现劳务外包服务相关费用，并在下月10个工作日内支付		
2	履约地点	宁国市数据资源管理局		
3	服务期限	自合同签订之日起，合同一年一签，（如考核合格、履约良好，甲乙双方均同意续签，可续签两年）		
4	外包服务考核	为确保外包服务质量，外包服务考核结果与外包费挂钩，满分 100 分，具体如下：指标考核（100 分）+扣罚分项+加分项。每月累加计算，按年度考核，扣罚总费用在合同尾款支付时扣除。（见附件） （采购方对成交供应商按月进行考核，满分为 100 分，得分 85 分及以上的为合格；如出现连续两次考核不合格、累计三次不合格的，或年度汇总月平均分低于 85 分的，采购方有权中止合同），次年不再签订合同。		
第二部分：服务说明一览表（如有）				

供应商盖章：

- 1、供应商必须逐项对应描述磋商文件的服务要求，如不进行描述，仅在响应栏填“响应”或未填写的，将可能导致响应无效；
- 2、供应商可以对采购人的服务方案进行优化，提供满足采购人实际需要更优的服务方案，须在上表偏离说明中详细注明，且此方案须经评审委员会评审认可； 采购人提出的实质性的要求不允许负偏离，商务部分响应不允许负偏离；
- 3、响应部分可后附详细说明及技术资料、相关技术和服务方案。

七、授权委托书

本授权书声明：我方授权_____（供应商授权代表姓名）代表我方参加本项目采购活动，全权代表我方处理采购活动的一切事宜，包括但不限于：开标、评审、协商、签约等。供应商授权代表在采购过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，本公司均予以认可并对此承担责任。供应商授权代表无转委托权。

特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

授权代表身份证明扫描件或影印件：

授权代表联系方式：_____（请填写手机号码）

特此声明。

供应商公章：

日 期：____年____月____日

备注：

- 1、本项目只允许有唯一的供应商授权代表，提供身份证明扫描件或影印件；
- 2、供应商法定代表人参加协商的无需提供授权委托书，提供身份证明扫描件或影印件。

八、服务方案、人员配备

(供应商可自行制作格式，不作为评审内容)

九、与评审有关的证明文件

备注：供应商可自行制作格式，与评审有关的证明文件详见采购需求、评审标准

供应商公章：

十、供应商声明函

根据《中华人民共和国政府采购法》及《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，我方郑重声明：

1、我方完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （6）符合法律、行政法规规定的其他条件。

2、我方无以下不良信用记录情形：

- （1）被人民法院列入失信被执行人；
- （2）被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；
- （3）被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

我方承诺：合同签订前，若我方不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，或具有不良信用记录情形，贵方可取消我方成交资格或者不授予合同，所有责任由我方自行承担。同时，我方愿意无条件接受监管部门的调查处理。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商公章：_____

日期：_____

十一、中小企业声明函（服务）

（非中小企业投标，不需此件）（如有将随评审结果一并公示）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）____的（项目名称）____采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称：_____

日 期：_____

十二、残疾人福利性单位声明函

（非残疾人福利性单位投标，不需此件） （如有将随评审结果一并公示）

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_____项目采购活动由本单位提供服务。

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。

供应商公章：

日 期： 年 月 日

注：残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。