

漯河市 12345 政务服务便民热线服务采购项目

招 标 文 件

采购编号：漯采公开采购-2025-150



采购单位：漯河市人民政府办公室

代理机构：河南省韬麟工程咨询有限公司

日 期：二〇二五年十月

目 录

第一章 招标公告	2
第二章 供应商须知	5
第三章 评标办法（综合评分法）	16
第四章 合同条款及格式	22
第五章 采购内容及技术参数	30
第六章 投标文件格式	34

第一章 招标公告

漯河市 12345 政务服务便民热线服务采购项目招标公告

项目概况：

漯河市 12345 政务服务便民热线服务采购项目的潜在供应商应在漯河市公共资源电子交易平台获取招标文件，并于 2025 年 11 月 4 日 09 点 30 分（北京时间）前提交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：漯采公开采购-2025-150

2. 项目名称：漯河市 12345 政务服务便民热线服务采购项目。

3. 采购方式：公开招标。

4. 预算金额：3300000 元

最高限价：3300000 元

5. 采购内容：通过采购市级 12345 政务服务便民热线运营服务，实现市级 12345 政务服务便民热线“7×24 小时”全天候人工服务，及时受理和处置电话、互联网等渠道的群众诉求，将市级 12345 热线建设成便捷、高效、规范、智慧的政务服务便民热线。

6. 服务期限：1 年。

7. 质量要求：符合国家现行规范和标准，满足采购人需求。

8. 本项目是否接受联合体：否。

9. 是否接受进口产品：否。

10. 是否专门面向中小企业：否

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. 落实政府采购政策需满足的资格要求：项目执行支持中小微企业(含监狱企业、残疾人福利性单位)发展政策，强制优化采购节能产品、环境标志产品等政府采购政策。

3. 本项目的特定资格要求

3.1. 供应商须符合《政府采购法》第二十二条规定的条件：（注：以下材料投标人无需在投标文件中提供，只需按照规定提供信用承诺函，信用承诺函格式详见第六章投标文件格式，在中标后，应将上述要求由信用承诺函替代的证明材料提交采购人、代理机构核验，经核验无误后，由采购人、代理机构发出中标通知书）

（一）具有独立承担民事责任的能力；

注：（1）根据《民法总则》第七十四条规定，法人可以依法设立分支机构。法律、行政法规规定分支机构应当登记的，依照其规定。分支机构以自己的名义从事民事活动，产生的民事责任由法人承担；也可以先以该分支机构管理的财产承担，不足以承担的，由法人承担。

（2）根据《〈政府采购法实施条例〉释义》，石油石化、电力、通信、银行、金融、保险、法律事务、咨询服务等有行业特殊情况的采购项目，取得营业执照的分支机构可以分公司名义参与投标，使用总公司的相关证明材料和资格文件，须提供总公司的针对本项目的资格授权文件。

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2024 年度经会计事务所审计的财务报告或近期其开户银行出具的资信证明）；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供承诺书）；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供近三个月内任意一个月缴纳社保和税收证明文件）；

（五）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（提供承诺书）；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。（通过“信用中国”网（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人的相关主体信用记录（供应商），未被列入严重失信主体名单、失信被执行人、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单）。

三、获取招标文件

1、时间：2025 年 10 月 15 日 00 时 00 分至 2025 年 10 月 22 日 00 时 00 分（北京时间）；

2、地点：漯河市公共资源电子交易平台；

3、方式：有意参加投标的投标人在“漯河市公共资源交易信息网”完成企业注册和 CA 数字证书认证办理后，持 CA 登录“漯河市政府采购电子交易系统”下载招标文件等，方可参加投标。凡未按本公告规定下载文件的，投标无效；

4、售价：0 元。

四、投标文件递交截止时间及地点

1、2025 年 11 月 4 日 09 点 30 分前（北京时间），通过互联网使用 CA 数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密电子投标文件保存上传成功。逾期未完成上传或未按规定加密的投标文件，采购人将拒收。

2、地点：漯河市公共资源电子交易平台。

五、开标时间及地点

时间：2025 年 11 月 4 日 09 点 30 分（北京时间）；

地点：供应商自行选择任意地点参加远程开标会。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本项目招标公告在《河南省政府采购网》、《漯河市政府采购网》、《漯河市公共资源交易信息网》上同时发布。招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

1、本项目采用“远程不见面”开标方式，不见面开标大厅的网址为（<https://openbid.lhjs.cn/index.html>），供应商无需到漯河市公共资源交易中心现场参加开标会议，无需到达现场提交原件资料。采购人或代理机构和所有供应商应当在投标文件递交截止时间前，登录远程不见面开标大厅进行在线签到，在线准时参加开标活动。

2、供应商的投标文件中涉及营业执照、资质、业绩、获奖、人员、财务、社保、纳税、证书等内容，必须已经在企业信息库中进行了上传登记。未在企业信息库中登记的上述内容，不作为评标依据。供应商应及时对企业信息库的相关内容进行补充、更新。

3、“企业注册和 CA 数字证书认证办理”及“远程不见面开标”的具体事宜请查阅漯河市公共资源交易信息网“下载中心”专区的相关说明。

4、代理费用的收取：

1、收取方式：由成交供应商支付，通过单位基本账户以转账方式支付，不接受现金结算。

2、收取标准：参照豫招办【2023】002 号文规定标准执行（以项目控制价为计算基数）。

八、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：漯河市人民政府办公室

地 址：漯河市郾城区淮河路 10 号

联 系 人：陈女士

联系电话：0395-3123457

2. 采购代理机构信息

名 称：河南省韬麟工程咨询有限公司

地 址：漯河市源汇区漯湾古镇 101

联 系 人：宋女士

联系方式：18839537957 0395--5583536

3. 项目联系方式

联 系 人：宋女士

电 话：18839537957 0395--5583536

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	条 款 名 称	编 列 内 容
1.1.1	采购人	名 称：漯河市人民政府办公室 地 址：漯河市郾城区淮河路 10 号 联 系 人：陈女士 联系电话：0395-3123457
1.1.2	采购代理机构	名 称：河南省韬麟工程咨询有限公司 地 址：漯河市源汇区漯湾古镇 101 联 系 人：宋女士 联系方式：18839537957 0395--5583536
1.1.5	项目名称	漯河市 12345 政务服务便民热线服务采购项目
1.1.6	项目地点	漯河市
1.2.1	资金来源	财政
1.2.2	出资比例	100%
1.2.3	资金落实情况	已落实
1.3.1	采购内容	通过采购市级 12345 政务服务便民热线运营服务，实现市级 12345 政务服务便民热线“7×24 小时”全天候人工服务，及时受理和处置电话、互联网等渠道的群众诉求，将市级 12345 热线建设成便捷、高效、规范、智慧的政务服务便民热线。
1.3.2	服务期限	1 年。
1.3.3	质量要求	符合国家现行规范和标准，满足采购人需求
1.4.1	供应商资质要求	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：项目执行支持中小微企业（含监狱企业、残疾人福利性单位）发展政策，强制优化采购节能产品、环境标志产品等政府采购政策。 3. 本项目的特定资格要求 3.1. 供应商须符合《政府采购法》第二十二条规定的条件：（注：以下材料投标人无需在投标文件中提供，只需按照规定提供信用承诺函，信用承诺函格式详见第六章投标文件格式，在中标后，应将上述要求由信用承诺函替代的证明材料提交采购人、代理机构核验，经核验无误后，由采购人、代理机构发出中标通知书） （一）具有独立承担民事责任的能力； 注：（1）根据《民法总则》第七十四条规定，法人可以依法设立分支机构。法律、行政法规规定分支机构应当登记的，依照其规定。

		分支机构以自己的名义从事民事活动，产生的民事责任由法人承担；也可以先以该分支机构管理的财产承担，不足以承担的，由法人承担。 （2）根据《〈政府采购法实施条例〉释义》，石油石化、电力、通信、银行、金融、保险、法律事务、咨询服务等有行业特殊情况的采购项目，取得营业执照的分支机构可以分公司名义参与投标，使用总公司的相关证明材料和资格文件，须提供总公司的针对本项目的资格授权文件。 （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2024 年度经会计事务所审计的财务报告或近期其开户银行出具的资信证明）； （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供承诺书）； （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；（提供近三个月内任意一个月缴纳社保和税收证明文件；） （五）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（提供承诺书）； （六）法律、行政法规规定的其他条件。（通过“信用中国”网（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人的相关主体信用记录（供应商），未被列入严重失信主体名单、失信被执行人、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单）。
1.4.2	是否接受联合体	否
1.9.1	踏勘现场	不组织
1.10.1	供应商提出问题的截止时间	提交首次响应文件截止之日 10 个工作日前
1.10.2	采购人书面澄清的时间	提交首次投标文件截止之日 15 日前，在“漯河市公共资源交易信息网（ http://ggzy.ds.j.luohe.gov.cn/ ）”进行公布，不再另行通知，请各供应商及时关注交易平台，因供应商未看到或其他原因造成的损失，由供应商自行承担。
1.11	分包	不允许
2.1	构成招标文件的其他	有关招标文件、采购内容及澄清补充等；

	材料	
3.3.1	投标有效期	自投标文件递交截止之日起 60 日历天
3.4.1	投标承诺函	无
3.5.3	签字或盖章要求	见投标文件格式要求
3.5.4	投标文件份数	未加密电子投标文件和已加密电子投标文件各一份
4.1.1	投标文件递交截止时间	2025 年 11 月 4 日 9 时 30 分（北京时间）。
4.1.2	递交投标文件地点	网上递交：供应商应当在递交投标文件截止时间前，通过互联网使用 CA 数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密投标文件保存上传成功。逾期未完成上传或未按规定加密的投标文件，采购人将拒收。
5.3	评标委员会的组建	评标委员会组成：评审专家 5 人，（采购人代表 1 人、专家抽取 4 人）。评审专家从河南省政府采购评标专家库中随机抽取。
5.3.5	是否授权评标委员会确定成交供应商	否，由评标委员会推荐 3 名成交候选人。
8	需要补充的其他内容	
8.1	评标方式	根据漯发改法规【2022】134 号文规定评标方式执行分散评标方式。
8.2	采购代理服务费	1、收取方式：由成交供应商支付，通过单位基本账户以转账方式支付，不接受现金结算。 2、收取标准：参照豫招办【2023】002 号文规定标准执行（以项目控制价为计算基数）。
8.3	付款方式	以实际签订合同约定为准。
8.4	成交结果公告	成交结果公告在《河南省政府采购网》、《漯河市政府采购网》、《漯河市公共资源交易信息网》上发布，公告期限为 1 个工作日。
8.5	招标控制价	招标控制价为：人民币：叁佰叁拾万元（¥:3300000 元） 招标控制价为本项目最高限价，若供应商的投标总报价超过招标控制价按无效标处理。
8.6	合同融资告知函	河南省政府采购合同融资政策告知函 各供应商： 欢迎贵公司参与河南省政府采购活动！ 政府采购合同融资是河南省财政厅支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省

		政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购（2017〕10 号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。 贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。
8.5	是否采用电子采购投标：是， 具体要求： 一、电子交易系统操作注意事项 1. 招标文件的获取 1.本项目使用电子交易系统进行业务办理，供应商首先需在漯河市电子交易系统（http://www.lhjs.cn:9081/index）中进行企业注册并进行 CA 锁绑定（未有 CA 锁的请到交易中心一楼大厅办理申请 CA 锁事宜）；然后方可登陆该系统参与项目，下载招标文件等业务操作，未登录电子交易系统的业务操作行为一律无效； 2.采购代理机构不再现场售卖标书； 3.漯河市电子交易系统操作手册请各供应商自行前往漯河市公共资源交易中心门户网站（http://ggzy.ds.j.luohe.gov.cn/）“下载中心”下载即可。 4.企业注册入库：点击“漯河市公共资源交易信息网（http://ggzy.ds.j.luohe.gov.cn/）”的“登陆”按钮进入“漯河市政府采购电子交易平台”，点击页面下方的“企业注册”进行企业信息登记入库，具体操作详见“漯河市公共资源交易信息网-下载中心”的操作手册，企业注册不需要进行现场审核。 5.招标文件下载：点击“漯河市公共资源交易信息网（http://ggzy.ds.j.luohe.gov.cn/）”上的“登录”按钮进入“政府采购项目交易平台”，进入该平台后即可找到对应的项目公告，在公告下方进行招标文件下载。 6.技术服务电话： 平台技术服务电话：0395-2961908 平台技术服务电话：13939506901 平台技术服务电话：13939506152 平台技术服务电话：13939509206 二、电子评审其他条款 1.本工程实施电子评审； 2.开标现场因网络、系统等不可抗力原因导致开评审系统未下载获取到供应商上传的已加密投标文件，供应商可以提供完整的未加密投标文件，供应商不能提供能现场导入的投标文件，评审委员会应当否决其投标。 3.在编制投标文件时，以采购人最后发出的电子招标文件和变更通知提供的工程量清单为准，如有进行投标文件编制，未按照要求的，评审委员会应当否决其投标。 4.供应商在投标前应自行检查电子投标文件的有效性，由于个人保管或使用 CA 锁不当而导致投标文件无法解密或者解密失败，造成评审委员会无法对电子投标文件进行评审的，评审委员会可以否决其投标，且投标文件不计入评审基准价计算及商务标的评审。 5.投标文件中发现硬盘序列号或预算软件加密锁编号（包括盗版软件）一致的，评审委员会有权否决其投标。 6.供应商必须刻录由投标编制工具生成的投标文件电子版——文件格式为“*.未加密投标文件”和“*.已加密投标文件”， 7.供应商提供的电子投标文件没有使用本工程规定的投标制作软件（投标制作工具中心网站下载）编制投标文件，评审委员会应当否决其投标。 8.所有投标文件要求盖章或签字或盖章的地方，均按格式中规定盖章或签字或盖章，未按规定盖章或签字或盖章，评审委员会应当否决其投标。 9.如果出现需要现场导入“*.未加密投标文件”，如因投标人原因无法导入，则按照零分处理。 10.注意事项： 关于 CA 锁 PIN 码的，就是 CA 的个人识别密码，用来保护自己的 CA 不被他人使用，投标过程中如果输入 pin 码过多，导致当前 CA 锁被锁定，由于 pin 码的再次开通 CA 公司需要一定时间，开标过程中由于供应商自己忘记 pin 码而导致 CA 锁被锁定无法导入电子投标文件，由供应商负责。 三、电子投标文件制作和相关规定 1.本工程实行电子招投标，电子投标文件将采用 CA 加密。	

	2.电子版招标文件的发放。电子版招标文件直接在漯河市政府采购电子交易平台下载。招标文件内容含包括工程量清单（如有）、工程图纸（如有）及其他有关资料、注意事项。 3.电子投标文件的制作。 （1）本项目实行电子招投标，即全部投标文件均采用电子化编制和电子评审。供应商应将编制完成后的全部投标文件导入投标工具（若含技术标、资信标的也应编制完成后导入投标工具），检查并填写好相应信息，并且用 CA 锁对投标文件要求进行电子签章的相应报表进行电子签章。检查无问题后生成“投标文件”，然后按要求在投标工具中打印；最后将该版本投标工具生成的《YYYY（供应商名称）.投标文件》。 （2）投标文件电子文档包括供应商须知规定的所有内容，供应商对招标文件要求进行电子签章的相应报表进行电子签章，对招标文件要求提供的证书、资料按要求上传到指定位置。供应商按供应商须知要求将全部投标文件上传到投标工具。 4、 特别提醒 因本项目采用远程不见面交易模式，故招标人特别说明如下： 4.1、 远程开标项目的时间均以国家授时中心发布的时间为准。 4.2、 本项目招标文件和投标文件必须使用经测试过的专用工具软件编制，并通过网上招投标平台完成投标过程。投标人投标文件的编制和递交，应依照招标文件的规定进行。如未按招标文件要求编制、递交电子投标文件，将可能导致废标，其后果由投标人自负。投标专用工具的开发商可根据投标人要求，提供必要的培训和技术支持。 4.3、 投标人通过网上招投标平台递交的电子投标文件为评标依据，投标人使用工具制作电子投标文件时生成二个文件，一个是已加密投标文件，用于上传到网上；另一个即为未加密投标文件，作为备用投标文件（仅在技术人员确认为非投标人原因导致远程解密失败时使用）。开标当日，投标人不必抵达开标现场，仅需在任意地点通过不见面交易系统参加开标会议，并根据需要使用不见面交易系统与招标人进行互动交流、澄清、提疑以及文件传送等活动。 4.4、 投标文件递交截止时间前，各投标人的授权委托人或法人代表应提前进入不见面交易系统进行在线签到，播放远程开标会议温馨提示测试音频。根据操作手册（请在下载中心进行下载）进入相应标段的开标会议区）收听观看实时音视频交互效果并及时在群聊板中反馈。 4.5、 未在投标文件递交截止时间之前进行在线签到或未能在开标会议区内全程参与交互的，视为放弃交互和放弃对开评标全过程提疑的权利，投标人将无法进行解密、唱标、确认开标、评审结果查看等操作，并承担由此导致的一切后果。 4.6、 投标文件递交截止时间后，主持人将在系统内公布投标人名单并展示投标保证金递交匹配情况，然后通过开标会议区发出投标文件解密的指令，投标人在各自地点按规定时间自行实施远程解密（投标人远程解密方法详见操作手册），投标人解密限定在开标当 00 时 00 分之前完成。因投标人网络与电源不稳定、未按操作手册要求配置软硬件、解密锁发生故障或用错、故意不在要求时限内完成解密等自身原因，导致投标文件在规定时间内未能解密、解密失败或解密超时，视为投标人放弃投标；因招标人原因或网上招投标平台发生故障等，导致无法按时完成投标文件解密或开、评标工作无法进行的，可根据实际情况相应延迟解密时间或调整开、评标时间。 4.7、 若投标人已申请多把 CA 锁，请注意使用差别，确保制作上传加密投标文件和开标解密时使用的 CA 锁是一致的，否则造成解密失败的，由投标人负责。 4.8、 投标文件唱标结束后，主持人将在系统内通过开标会议区发出确认开标的指令，投标人在各自地点按规定时间自行实施远程确认开标（投标人远程确认开标方法详见操作手册）， 投标人确认开标限定在倒计时发起后 分钟之内在线签章确认开标。因投标人网络与电源不稳定、未按操作手册要求配置软硬件、CA 锁发生故障或用错、故意不在要求时限内完成确认等自身原因，导致投标文件在规定时间内未确认开标的，视为投标人放弃投标；因招标人原因或网上招投标平台发生故障等，导致无法按时完成确认开标操作或开、评标工作无法进行的，可根据实际情况相应延迟确认开标时间或调整开、评标时间。 4.9、 开评标全过程中，各投标人参与远程交互的授权委托人或法人代表应始终为同一个人，中途不得更换，在解密、唱标、确认开标、提疑、传送文件等特殊情况下需要交互时，投标人一端参与交互的人员将均被视为是投标人的授权委托人或法人代表，投标人不得以不承认交互人员的资格或身份等为借口抵赖推脱，投标人自行承担随意更换人员所导致的
--	--

	一切后果。 4.10、为顺利实现本项目开评标远程交互，建议投标人配置的硬件设施有：高配置电脑、高速稳定的网络、电源（不间断）、CA 锁、音视频设备（耳麦、话筒、高清摄像头、音响）等；建议投标人具备的软件设施有：IE 浏览器（版本必须为 11 及以上），最新品茗驱动版本（可到漯河市公共资源交易信息网“下载中心”下载 http://ggzy.dsj.luohe.gov.cn/front/content/9012002000）。为保证交互效果，建议投标人选择封闭安静的地点参与远程交互。因投标人自身软硬件配备不齐全或发生故障等问题而导致在交互过程中出现不稳定或中断等情况的，由投标人自身承担一切后果。 4.11、投标人的投标文件中涉及营业执照、资质、业绩、获奖、人员、财务、社保、纳税、证书等内容，必须已经在企业信息库中进行了上传登记。未在企业信息库中登记的上述内容，不作为评标依据。投标人应及时对企业信息库的相关内容补充、更新。投标文件“其他材料”中可上传企业信息库无法上传入库的资料（扫描件）。投标单位将应当企业信息库中维护的信息传入投标文件“其他材料”中的，评标委员会将不予认可，导致废标的，责任自负。 4.12、投标单位应充分考虑到网络及系统平台可能存在的非正常情况，在投标文件编制完成后尽早完成上传。
--	--

1. 总则

1.1 项目概况

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备条件，现对本项目进行招标采购。

1.1.1 本项目采购人：见供应商须知前附表。

1.1.2 本项目采购代理机构：见供应商须知前附表。

1.1.3 本项目供应商：是指响应招标、参加招标竞争的供应商。

1.1.4 成交供应商：根据合同，向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.1.5 本项目名称：见供应商须知前附表。

1.1.6 本项目地点：见供应商须知前附表。

1.2 资金来源、出资比例和资金落实情况

1.2.1 本项目的资金来源：见供应商须知前附表。

1.2.2 本项目的出资比例：见供应商须知前附表。

1.2.3 本项目的资金落实情况：见供应商须知前附表。

1.3 采购内容、服务期限、质量要求

1.3.1 本项目的采购内容：见供应商须知前附表。

1.3.2 本项目的服务期限：见供应商须知前附表。

1.3.3 本项目的质量要求：见供应商须知前附表。

1.4 供应商资格要求

1.4.1 供应商应具备承担本项目的资质条件。

(1) 资质条件：见供应商须知前附表；

1.4.2 本次不接受联合体。

1.4.3 供应商不得存在下列情形之一：

(1) 为采购人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

(2) 被责令停业的;

(3) 本项目不接受联合体;

1.5 费用承担

供应商必须自行承担所有与参加投标有关的费用。不论投标的结果如何, 采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

1.6 保密

参与招标投标活动的各方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。

1.7 语言文字

除专用术语外, 与本次采购有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 踏勘现场

本项目不组织供应商踏勘项目现场。

1.10 投标预备会 (不组织)

本项目不组织投标预备会。

1.11 分包

本项目不允许分包。

1.12 联合体

本项目不接受联合体。

2 招标文件

2.1 招标文件的组成

招标文件包括:

第一章 招标公告

第二章 供应商须知

第三章 评标办法 (综合评分法)

第四章 合同条款及格式

第五章 采购内容及技术参数

第六章 投标文件格式

根据本章第 2.2 款对招标文件所作的澄清、修改, 构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清与修改

2.2.1 供应商应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全或有疑问, 以书面形式要求采购人对招标文件予以澄清及补齐。投标文件截止之日前, 采购人、采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改, 澄清或者修改的内容作为招标文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能

影响投标文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次投标文件截止之日 15 日前，在“漯河市公共资源交易信息网（<http://ggzy.ds.j.luohe.gov.cn/>）”进行公布，不再另行通知，请各供应商及时关注交易平台，因供应商未看到或其他原因造成的损失，由供应商自行承担。不足 15 日的，应当顺延提交投标文件截止之日。

3 投标文件

3.1 投标文件的组成

- 一、投标函及投标函附录
- 二、法定代表人（或负责人）身份证明
- 三、授权委托书
- 四、分项报价明细表
- 五、技术部分
- 六、资格审查资料
- 七、其他材料

3.2 投标报价

3.2.1 报价

投标文件的报价函及报价函附录上应清楚地标明投标报价。供应商的投标报价均包括完成该项目的成本、利润、税金、风险等所有伴随的一切费用。没有填写的项目的费用，视为已包括在其他项目之中。

3.2.2 报价方式

3.2.2.1. 本次采购报价采用固定报价，采购人不接受有选择的报价。供应商应充分考虑合同履行期间各类因素和环境进行报价。

3.2.3 计价依据

3.2.3.1. 采购人提供的招标文件、招标答疑及其他补充修改函件（如有）、有关文件技术资料等；

3.3 投标有效期

3.3.1 在供应商须知前附表规定的投标有效期内，供应商不得要求撤销或修改其投标文件。

3.3.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有供应商延长投标有效期。供应商同意延长的，不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；供应商拒绝延长的，其投标失效。

3.4 投标文件的编制

3.4.1 投标文件应按第六章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，投标函附录在满足招标文件实质性要求的基础上可以提出比招标文件要求更有利于采购人的承诺。

3.4.2 投标文件应当对招标文件有关服务期限、投标有效期、采购内容等实质性内容作出响应。

3.4.3 投标文件份数：未加密电子投标文件和已加密电子投标文件各一份。

4 投标文件的递交

4.1 投标文件的递交

4.1.1 供应商递交投标文件截止时间：见供应商须知前附表。

4.1.2 供应商递交投标文件的地点：见供应商须知前附表。

4.1.3 供应商应在本章第 4.1.1 项规定的时间前递交投标文件。

4.1.3.1 网上递交：供应商应当在递交投标文件截止时间前，通过互联网使用 CA 数字证书登录“漯河市政府采购电子交易平台”，将已加密电子投标文件上传，并确定已加密投标文件保存上传成功。

4.1.4 逾期未完成上传或未按规定加密的投标文件，采购人不予受理。

4.2 投标文件的修改与撤回

4.2.1 在本章第 4.1.1 项规定的时间前，供应商可以修改或撤回已递交的投标文件。

5 开标

5.1 开标方式

开标本项目实行远程不见面开标，投标人不必抵达开标现场，仅需在任意地点通过不见面交易系统由法人或授权委托人参加开标会议。投标人代表还需要携带加密电子投标文件的 CA 数字证书（法人章或负责人章、单位公章），通过不见面开标系统完成签到、投标文件解密及确认开标等。

5.2 开标程序

5.2.1 宣布开标会议开始

5.2.2 公布投标单位信息

5.2.3 解密标书

5.2.4 唱标（提疑）

5.2.5 参数抽取（无）

5.2.6 开标结束（签章并下载开标记录）

5.3 评标

5.3.1 组建评标委员会：评标工作由评标委员会独立进行，评标委员会成员人数以及技术、经济等方面专家的确定方式见供应商须知前附表。

5.3.2 在初审阶段，属于下列情况的投标文件将不得进入评审阶段：

- （1）投标文件未按要求进行签字或盖章的；
- （2）投标文件没有实质性响应本项目招标文件的要求；
- （3）投标文件中有采购人不能接受的其它条件；

在初审阶段，评标委员会还需对供应商的报价进行审核，看其是否有计算上的错误。修正错误的原则如下：

（1）投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

（2）总价金额与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外。

5.3.4 投标文件出现以下情况之一者，属于重大偏差，为未能对招标文件作出实质性响应，作废标处理：

- （1）投标文件格式未按照第六章“投标文件格式”填写的；

- (2) 投标文件未按规定格式填写、内容不全或字迹模糊辨认不清；
- (4) 投标文件中无投标报价、无服务期限、达不到招标文件要求的；
- (5) 不符合招标文件中规定的其他实质性要求的。

5.3.5 评标阶段：

评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

5.4 评标过程的保密性

5.4.1 评标期间，直到授予成交的供应商合同止，凡是与投标文件审查、澄清、评价、比较以及推荐成交候选人等方面的情况，均不得向供应商或其他无关的人员透露。

5.4.2 在评标过程中，供应商如向评标委员会成员施加任何影响，都将会导致其投标被拒绝。

5.4.3 为保证成交结果的公正性，评标期间直至授予成交供应商合同时，评标委员会不得与供应商私下交换意见。在评标结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得也不应将评标情况扩散出评标委员会成员之外。

5.4.4 采购人原则上不向落选方解释落选原因，参加本项目投标的供应商如对本次评审推荐的拟成交供应商有异议或发现违规违纪行为，请以书面署名形式向采购人提出质疑，并提供有关书面证明材料，超过法律规定时间将不再受理。

5.5 中标结果公示

5.6.1 采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当在收到评标报告后 5 个工作日内，从评标报告推荐的成交候选人中，排名第一的候选人确定为成交供应商。

5.6.2 公告发布的同一媒介予以公告，公告期为 1 个工作日。公告期内，有关行政监督部门接到投诉的，可视具体情况书面通知采购人暂停发出成交通知书。

6 合同授予

6.1 成交通知书

采购人在发布成交结果公告的同时向成交供应商发出成交通知书。

6.2 签订合同

6.2.1 采购人和成交供应商应当自成交通知书发出之日起 30 天内，根据招标文件、成交供应商的投标文件及在评审中对投标文件作出的澄清、解释订立书面合同。成交供应商无正当理由拒签合同的，采购人取消其成交资格，并对由此给采购人造成的损失予以赔偿。

7 纪律和监督

7.1 对采购人的纪律要求 采购人不得泄漏竞争性评标中应当保密的情况和资料，不得与供应商串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

7.2 对供应商的纪律要求 供应商不得相互串通或者与采购人串通，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取成交，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取成交；供应商不得以任何方式干扰、影响评标工作。

7.3 对评标委员会成员的纪律要求 评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透

漏对投标文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及与评审有关的其他情况。在评审活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评审程序正常进行。

7.4 对与评审活动有关的工作人员的纪律要求与评审活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及与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。

7.5 投诉供应商和其他利害关系人认为本次招标采购违反法律、法规和规章规定的，有权向有关行政监督部门投诉。

8 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见供应商须知前附表。

第三章 评标办法（综合评分法）

评标办法前附表

条款号		评审因素	评审标准
2.1.1	资格评审	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定（按照规定提供信用承诺函）	符合第二章“供应商须知”第 1.4.1 项规定
	其他因素	信用查询	符合第二章“供应商须知”第 1.4.1 项规定
	备注：供应商需将上述证明材料在“漯河市公共资源交易信息网”企业信息库中进行上传登记以便采购人或代理机构查询核实，未按上述要求提供证明材料的或投标文件内扫描件与所提供证明材料不一致者视为未通过资格审查。		
2.1.2	符合性评审标准	供应商名称	与营业执照一致
		投标函签字盖章	符合第六章“投标文件格式”的要求
		投标文件格式	符合第六章“投标文件格式”的要求
		报价唯一	只能有一个有效报价，且不高于控制价
		服务期限	符合第二章“供应商须知”第 1.3.2 项规定
		质量要求	符合第二章“供应商须知”第 1.3.3 项规定
		投标有效期	符合第二章“供应商须知”第 3.3.1 项规定

序号	项目	评分规则
----	----	------

		分值	评分标准
2.2.1 (1)	报价得分 10 分	10 分	一、有效投标报价的确定办法： 通过上述评审的供应商的投标报价； 二、评标基准价的确定： 投标报价最低的供应商的价格为评标基准价，其价格分为满分。 其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{投标基准价} / \text{投标报价}) \times 10 \times 100\%。$ 注：分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审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；供应商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。 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，对满足价格扣除条件且在响应文件中提交了《供应商企业类型声明函》，并满足相关规定的供应商，其投标报价扣除 10%后参与评审。 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）的规定，监狱企业视为小型、微型企业享受价格扣除，本项目响应人为监狱企业的给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审，不重复享受政策。（响应文件中附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。） 根据《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小型、微型企业，本项目响应人为残疾人福利性单位的给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审，不重复享受政策。（响应文件中附《残疾人福利性单位声明函》（见附件），响应人并对声明的真实性负责。）
		对项目需求	针对投标人对于本项目服务定位、服务目标、服务范围、服务内容等服务需求的理解和分析： （1）对项目需求理解深刻、目标准确，范围清晰、内容完整，得12分； （2）对项目需求理解较深刻、目标较准确，范围较清晰、内容

2.2.1 (2)	技术部分 (0-62 分)	的理解程度 (12分)	较完整，得10分； (3)对项目需求理解不够深刻、目标不够准确，范围不够清晰、内容不够完整，得6分； (注：缺项不得分)
		日常运营服务方案(20分)	评标委员会根据投标文件中提供的日常运营实施方案进行评分： (1)所提供的运营实施方案详实、合理，方案中的实施步骤和实施方法具有很强的针对性，符合项目具体要求和实际情况，并针对本项目中出现的各类难点、重点进行了详细的分析和解答，得20分； (2)所提供的运营实施方案内容较合理，基本符合项目具体要求和实际情况，针对本项目中出现的各类难点、重点有一定的分析和解答，得18分； (3)所提供的实施方案内容不够全面，方案不能完全满足采购人需求，得14分； (注：缺项不得分)
		人员配备及管理方案(10分)	针对投标人按照项目要求提供人员配置及团队管理方案，包括：人数、人员结构、从业经验等。评标委员会根据投标文件此部分的响应情况进行评分： (1)提供人员配置方案科学合理，团队管理方案详细完善，座席数与人员配比符合行业惯例，管理岗、质检岗、培训岗、审核岗等，各岗位人员配比科学合理，人员数量充足，满足业务量需求，完全满足招标文件要求，得10分； (2)提供人员配置方案基本合理，团队管理方案基本完善，基本满足项目需求，得8分； (3)提供人员配置方案和团队管理方案，但内容欠合理、欠完善，对项目需求满足程度不够，得5分； (注：缺项不得分)
		规章制度(10分)	投标人提供的规章制度，包括人员管理规范、工作质量管理制度、薪酬结构、人员激励制度等方面。评标委员会根据对投标文件此部分的响应情况进行评分： (1)各项制度规范详实、内容规范、详细完整、可执行性强，贴合本项目服务需求，得 10 分； (2)有管理制度、规范但是完整程度一般、可执行性一般，对

			本项目服务需求关联性不够，得8分； （3）管理制度、规范缺项，内容过于简略或者不适用本项目，得5分。 （注：缺项不得分）
		应急保障方案（10分）	根据投标人提供的本项目应急保障方案中的应急组织架构、预防与预警机制、日常演练、应急处理流程、风险评估与应急预案等方面情况进行打分： （1）方案内容完整、可执行性强、具备良好的应急响应服务能力，得10分； （2）方案内容较完整、可执行性较强，比较具备应急响应服务能力，得8分； （3）方案内容完整性一般、可执行性一般、应急响应服务能力一般，得5分； （注：缺项不得分）
		企业业绩（6分）	投标人提供2022年1月1日至今的政务热线类业绩，每提供一份得2分，最多得6分。没有的不得分。 注：投标文件与企业信息库中的合同扫描件一致为得分依据 注：①每项业绩需提供合同（合同必须包含合同首页、标的及金额所在页、双方签字盖章页）、合同项下部分发票复印件或扫描件、中标通知书或中标网站公示截图（提供网站地址备查）。② 日期以合同签订时间为准。③投标文件需提供相关材料复印件或扫描件。
2.2.1 (3)	综合部分 (28分)	项目团队（8分）	1、拟派本项目的项目总负责人需同时具有高级工程师证书、ITIL认证证书，同时提供两类证书得2分，缺一项扣1分，扣完为止。 2、拟派本项目的项目团队成员（除项目总负责人外）每再提供一份高级工程师证书，得1分，最多得4分。 3、拟派本项目的项目团队成员（除项目总负责人外）需具有CCSO联络员证书，每提供一份证书得1分，最多得2分。 注：拟派本项目的相关人员，供应商需为其缴纳2025年1月1日以来不少于3个月的社保证明，投标文件与企业信息库中的证书及社保证明扫描件一致为得分依据。
		企业实力（6分）	1、供应商具有中华人民共和国增值电信业务经营许可证（工业和信息化部或通信管理局颁发）得2分，没有不得分。

		2、供应商具有中华人民共和国增值电信业务经营许可证（工业和信息化部或通信管理局颁发）且业务覆盖范围包括国内呼叫中心业务得 2 分，没有不得分。 3、供应商具有CCSO三级及以上（呼叫中心服务质量和运营规范）得 2 分，没有不得分。 注：投标文件与企业信息库中的证书扫描件一致为得分依据
	人员培训方案(8分)	根据投标人提供的本项目人员培训方案进行打分： （1）方案内容完整、内容详实、可执行性强，得8分； （2）方案内容较完整、内容较详实、可执行性较强，得6分； （3）方案内容不太完整、内容不太详实、可执行性不太强，得3分； （注：缺项不得分）
供应商的最终得分： 1、所有评审专家计分结果的算术平均值，作为该供应商的最终得分。 2、本办法计算过程中分值按四舍五入保留三位小数，结果按四舍五入保留两位小数。		

1、评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐成交候选人，或根据采购人授权直接确定成交供应商，但投标报价低于其成本的除外。综合评分相等时，以投标报价低的优先。

2. 评审标准

2.1 初步评审标准

2.1.1 资格评审标准：见评标办法前附表。

2.1.2 符合评审标准：见评标办法前附表。

2.2 详细评分标准

2.2.1 评分标准

（1）报价得分：见评标办法前附表；

（2）技术部分：见评标办法前附表；

（3）综合部分：见评标办法前附表。

3. 评标程序

3.1 初步评审

3.1.1 评标委员会依据本章第 2.1 款规定的标准对投标文件进行初步评审。有一项不符合评审标准的，评标委员会应当否决其投标。

3.1.2 供应商有以下情形之一的，评标委员会应当否决其投标：

（1）投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应，或者对招标文件的偏差超出招标文件规

定的偏差范围或最高项数；

(2) 有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为，投标文件中发现硬盘序列号或预算软件加密锁编号（包括盗版软件）一致的，评审委员会有权否决其投标。

3.1.3 投标报价有算术错误及其他错误的，评标委员会按以下原则要求供应商对投标报价进行修正，供应商拒不澄清确认的，评标委员会应当否决其投标：

(1) 投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

(2) 总价金额与单价金额不一致的，以单价金额为准，但单价金额小数点有明显错误的除外。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章第 2.2.1 款规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评估得分。

(1) 按本章第 2.2.1 (1) 目规定的评审因素和分值计算出得分 A；

(2) 按本章第 2.2.1 (2) 目规定的评审因素和分值计算出得分 B；

(3) 按本章第 2.2.1 (3) 目规定的评审因素和分值计算出得分 C。

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 供应商得分=A+B+C。

3.2.4 评标委员会发现供应商的报价明显低于其他投标报价，使得其投标报价可能低于其个别成本的，应当要求该供应商作出说明并提供相应的证明材料。供应商不能合理说明或者不能提供相应证明材料的，评标委员会应当认定该供应商以低于成本报价竞标，并否决其投标。

3.3 投标文件的澄清

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以要求供应商对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。评标委员会不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

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

3.3.3 评标委员会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，直至满足评标委员会的要求。

3.4 评审结果

3.4.1 除第二章“供应商须知”前附表授权直接确定成交供应商外，评标委员会按照得分由高到低的顺序推荐成交候选人，并标明排序。

3.4.2 评标委员会完成评标后，应当向采购人提交书面评审报告和成交候选人名单。

第四章 合同条款及格式

采购合同

项目名称：_____

甲 方：_____

乙 方：_____

签订日期： 年 月 日

采购合同

(本合同范本仅供参考，采购人与供应商以实际情况调整)

甲方:

地址:

联系人:

电话:

乙方:

地址:

联系人:

电话:

开户银行:

银行账号:

税号:

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方委托乙方_____（项目名称）的有关事宜达成如下协议：

第一条 服务内容

1. 甲方委托乙方提供_____服务（以下简称“本项目”）。本项目的服务内容应当符合甲方的采购需求以及招标文件规定的各项技术指标和服务要求。

2. 服务内容

乙方提供的服务包括：漯河市市级12345政务服务便民热线运营中心服务采购，主要包括运营服务。

按照《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）和《河南省人民政府办公厅关于印发河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（豫政办〔2021〕47号）要求，组建业务能力过硬、服务意识强的热线话务团队，开展热线运营及相关工作，提供“7×24小时”全天候人工服务。

3. 项目服务期为一年，从 年 月 日至 年 月 日。

4. 自合同签订之日起15 日历天内，运营团队均到位，具备运营服务市级12345 政务服务便民热线的能力。

第二条 合同价款及付款方式

1.合同价款总额为：含税价人民币¥ _____元（大写： _____）。

2.付款方式：支付预付款，并按季度支付剩余合同金额。

甲方在根据本合同约定付款前，乙方须向甲方开具合格的增值税发票，否则甲方可以拒绝付款并不视为违约。

3.支付方式：

甲方与乙方之间通过银行转账方式进行结算。

4.本项目服务过程中，若甲方中途变更服务需求的，相应费用的变化由双方依法协商解决。

5. 乙方须向甲方缴纳合同总价5% 的履约保证金，履约保证金金额为人民币 ¥ _____元（大写：_____），履约保证金形式为期限一年的银行保函。本合同服务期满且服务无质量问题后7 个工作日内，甲方将银行保函退还乙方。乙方在本项目中拒不履行相关义务、承担违约责任的，甲方有权从履约保证金中直接扣除。

第三条 保证及免责

1. 乙方保证

1.1 乙方是一家根据中华人民共和国法律设立的合法经营并具有良好的信誉的公司，具有合法的权利能力签署和履行本合同项下的义务。

1.2 乙方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会：

（1）与乙方的章程或其他适用于乙方的法律法规或判决相冲突；

（2）与乙方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等规定的义务相冲突或导致任何违约，或使甲方的权利受到约束。

1.3 乙方保证履行本合同项下的义务，没有受到任何第三方的约束或限制，也没有承担任何约束或限制性义务。

2. 甲方保证

2.1 甲方具有合法的权利缔结本合同。甲方具有合法的权利能力签署并履行本合同项下的义务。

2.2 甲方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会：

(1) 与适用于甲方的法律法规等相冲突；

(2) 与甲方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺合同等其中的义务相冲突或导致任何违约，或使乙方的权利受到约束。

第四条 保密

1. 本合同拥有信息的一方（“提供方”）根据本合同向另一方（“接收方”）提供的信息，包括但不限于技术性信息、商业性信息、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务或业务运作方法以及其他专有信息，本合同履行过程中形成的所有信息、数据、资料、阶段性成果和最终成果，本合同的条款和与本合同有关的其他商业信息和技术信息（以下统称“保密信息”），只能由接收方及其人员为本合同目的而使用。除本合同另有规定外，对于提供方提供的任何保密信息，未经提供方的书面同意，接收方及其知悉保密信息的人员均不得直接或间接地以任何方式提供、披露或转让给任何第三方，或许可第三方使用，或以保密信息为任何第三方提供任何意见或建议。否则如造成信息提供方公司或所服务客户的正当权益（如商业秘密、客户隐私等）侵害，接收方应承担相应的法律责任和经济损失。在本条中，“第三方”是指除本合同当事人以外的任何自然人、法人或其他组织。

2. 提供方向接收方提供或披露的保密信息，仅可由接收方为执行本合同需要披露给指定的雇员，并且仅在为执行本合同所需的范围内进行该等披露；但是，接收方在采取一切合理的预防措施之前，不得向其雇员披露任何保密信息，该等预防措施包括但不限于告知该等雇员将要披露信息的保密性质，由该等雇员做出至少与本合同保密义务一样严格的保密承诺等，以防止该等雇员为个人利益使用保密信息或向任何第三方做出未经授权的任何披露。接收方雇员违反保密义务的，视为接收方违反保密义务。

3. 接收方的律师、会计师、承包商和顾问为提供专业协助而需要了解保密信息时，接收方可向其披露保密信息，但是，其应要求上述人员签订保密协议或按照有关职业道德标准履行保密义务。

4. 如相关政府部门或监管机构要求接收方披露任何保密信息，接收方可在该政府部门或机构要求的范围内作出披露而无需承担本合同项下的责任。但前提是，该接收方应立即将需披露的信息书面通知提供方，以便提供方采取必要的保护措施，且该等通知应尽可能在信息披露前做出，并且接收方应尽商业上合理的努力确保该等被披露的信息获得有关政府机关或

机构的保密待遇。

5.在任何情形下，本条所规定的保密义务应永久持续有效。

6. 当本合同解除或终止时，接收方应立即停止使用且不得许可第三方使用提供方的保密信息。同时，接收方应按照提供方的书面要求，将提供方提供的保密信息退还提供方或予以删除或销毁，不得以任何形式留存。

第五条 甲方的权利和义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量等。对乙方未按照合同履行的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2. 甲方有权依据合同列明的考核指标对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据合同约定的数额扣除服务费用。

3. 甲方拥有该项目服务过程中产生数据的所有权益，数据的使用、发布和提供由甲方决定或授权。

4.如果乙方无法完成合同规定的服务内容，或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准，在甲方下达整改通知书 7 日内仍未达到服务要求的，甲方有权邀请第三方提供服务，相关服务费用由乙方承担。如果乙方不支付第三方服务费用，甲方有权在支付乙方合同款项时直接扣除等额费用支付给第三方。

第六条 乙方的权利和义务

1.履行本合同所规定的服务义务。

2.乙方应接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督、检查及考评，并对甲方下达的整改通知书及时配合处理。

3. 乙方须严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》等规定，不得留存、篡改、对外提供发布以及以其他方式处理服务过程中产生的数据，以服务该项目为目的的数据使用应经过甲方同意或授权。

4. 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，并配合做好防范措施。

5.乙方负责组建热线运营团队，配备运营团队人员数量不少于 45 人，其中包含项目经理 1 人；业务主管 1 人。并负责对热线运营团队人员进行管理；依法为热线运营团队人员提供劳动保障，按照国家规定足额缴纳养老保险、生育保险、医疗保险、工伤保险、失业保险等费用。

6. 乙方在提供服务过程中，应避免与任何第三方产生知识产权和/或其他民事权益纠纷

(“纠纷”)。如产生纠纷,乙方负责处理并承担相应法律责任,如造成甲方损失的,乙方应对甲方的损失予以赔偿。

7. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

第七条 违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定,保证本合同的正常履行。
2. 乙方提供的服务不符合招标文件、投标文件或本合同规定以及法律法规规定的其他义务的,甲方有权依法追究其法律责任。

项目服务期内,乙方团队人员为不少于 45 人,其中包含项目经理 1 人;业务主管 1 人。如乙方服务团队人员数量发生变化在不影响服务质效的情况下需经甲方同意,否则,少一人扣减合同总金额 1%的服务费。

3.如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害,包括但不限于甲方本身的损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等,乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

第八条 合同的解除和终止

1.本合同生效后,除法律法规规定和本合同另有约定外,任何一方不得随意单方变更或解除合同,否则应当承担违约责任。

2. 甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后,本合同终止。

3. 乙方有下列违约行为之一的,甲方有权向乙方发出书面通知,部分或全部解除合同,并有权要求乙方承担相应的违约责任:

- (1) 乙方未能在合同约定的期限或甲方同意延长的期限内,提供全部或部分服务的;
- (2) 乙方未能履行合同约定义务,导致甲方无法实现合同目的的;
- (3) 乙方在服务期内因服务态度恶劣或业务差错出现严重舆论事件 2 次(含 2 次)以上的。

第九条 不可抗力

一方当事人因不可抗力不能按照约定履行本合同的,根据不可抗力的影响,可部分或全部免除责任,但应当及时告知对方,并自不可抗力结束之日起15日内向对方当事人提供证明。

第十条 争议解决方式

本合同项下所发生的争议,由双方协商解决,协商不成的,任意一方均可提起诉讼。

第十一条 考核指标

为确保市级 12345 政务服务便民热线接得更快、答得更好、分得更准，需对服务提供方进行运营考核。考核内容主要围绕热线运行效率（电话接通率、网络诉求响应及时性、工单转办准确率、知识更新及时性、报告撰写及时性和完整性等）、服务规范（流程规范、用语规范、制度健全等）、服务效果（满意率、知晓率、应急处置及时率等）等方面。主要考核内容如下表：

序号	监督考核指标	考核内容	指标值
1	人工接通率	人工接听电话总数与系统分配给人工座席的总话务量之比。 备注：因突发事件等客观原因引起的短期接通率下降可以免责。	全年 $\geq 96\%$
2	网络工单回应率	网络工单 1 个工作日内回应率。（备注：剔除需申诉工单）	100%
3	交办单退回率	由于交办错误等服务提供商的原因，被相关部门直接退回的交办单/总交办单。	全年 $\leq 1\%$
4	工单回访率	回访工单数量/应回访的工单总量。	100%
5	服务质量投诉	因热线员工在受理中因话务人员态度问题或业务差错，经相关主管部门确认的市民有理由投诉。	全年 $\leq$ 全年话务接通总量的 0.01%
6	严重舆论事件	服务运营过程中，因服务态度恶劣引发主流新闻媒体曝光，造成社会不良影响。	0 件
7	用户满意度	对服务态度评价满意的用户数量/参与服务态度评价的用户数量。	$\geq 90\%$
8	热点问题培训及时率	热点、重点问题 24 小时内对一线话务员全员培训。	100%
9	知识库更新及时率	收到主管部门新的知识更新通知后 24 小时内完成知识点更新	100%
10	协助监督考核完成率	协助开展 12345 热线的监督考核工作	100%
11	分析报告及时、完整性	及时、完整上交分析报告，不延误，不出现遗漏；月常规业务数据分析应于次月 5 个工作日内完成。	100%
12	标准编写完成率	完成热线运营相关标准的编写并持续完善。	100%

第十二条 其他条款

1、本合同经甲乙双方法定代表人（或负责人）或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

2、本合同一式捌份，其中甲方肆份，乙方肆份，具有同等法律效力。

3、本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或负责人（授权代表）：

法定代表人或负责人（授权代表）：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

第五章 采购内容及技术参数

（一）项目概况

按照《国务院办公厅关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》（国办函〔2025〕66 号）和《河南省人民政府办公厅关于印发河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（豫政办〔2021〕47 号）要求，建设高水平高效率热线运管团队，开展热线运营及相关工作。

本项目旨在通过采购市级 12345 政务服务便民热线运营服务，实现市级 12345 政务服务便民热线“7×24 小时”全天候人工服务，及时受理和处置电话、互联网等渠道的群众诉求，将市级 12345 热线建设成便捷、高效、规范、智慧的政务服务便民热线。

（二）项目服务内容

2.1 热线运营

1.诉求受理。及时受理市级 12345 热线电话、互联网等渠道诉求及保留话务座席的部门热线及各市级分中心 12345 热线转接的话务诉求，确保诉求渠道畅通。

2.工单调度。对话务、互联网等渠道受理的工单进行分类、转办、督办、审核等，确保工单调度的及时性和准确性。

3.电话回访。根据诉求事项办理情况对办结工单进行满意度回访，确保回访数据真实有效；按照确定的特定调查主题，开展电话访问。

4.话务和工单质检。对话务录音和工单进行质检，以及时发现话务受理和工单调度中存在的问题，提出解决方案，提高热线中心的运行质量和效率。

5.知识库日常使用及维护。按照知识库工作规范，负责知识录入、知识梳理、知识更新、知识纠错、知识提问、知识培训、管理维护、审核发布等。

6.协助监督考核。协助开展 12345 热线的监督考核工作，加强与省级 12345 热线的协调交流工作。

7.热线数据及运营分析。梳理热点问题或重大敏感性问题，洞察社情民意和社会动态，提

出工作意见和建议，为领导决策提供参考；梳理、分析、研判热线运营数据，加强对热线运营效能的分析。

（1）热线诉求数据分析。按照周、月、年等频率，对受理的诉求进行梳理，及时分析诉求热点；结合全市重点工作，针对特定主题、特定问题，定期完成相关分析报告；关注诉求数据态势，对于突发情况、重大情况，及时反馈，并第一时间形成分析专报。（2）热线运营分析。针对热线诉求受理情况、接通情况、响应情况、处理情况等定期进行定期分析，形成热线能力分析报告，及时发现热线服务能力待提升的方面。

8.标准建设。建立、完善市级 12345 热线运营服务工作规范、服务规范和流程制度，规范运营中心职场和运营服务标准，推动漯河市 12345 热线运营标准化工作，持续全面提升热线服务水平。

2.2 团队管理

热线团队人员应具备政务服务便民热线工作人员所需的政治素养，作风正派，身体健康，无违法犯罪、违规违纪、个人失信等不良记录；工作责任心强，有良好的团队意识和较强的保密意识；有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力、系统软件使用能力等；具备良好的精神状态，举止大方，用语文明、规范。

热线运营团队应包含经验丰富、管理水平高的运营管理团队和运营人员，运营团队负责热线日常运营和人员管理。运营管理团队人员需具备本科或以上学历，3 年或以上呼叫中心项目经验，熟悉呼叫中心常用运营系统，熟悉呼叫中心整体运营需求和资源配置，具备较强的策划设计、协调沟通能力，具备较强的项目管理和团队管理能力。主要服务内容如下：

1.建章立制。制定市级 12345 热线运营的服务制度和管理制度并确保有效落实，对服务用语、服务流程、服务标准、日常管理、紧急或特殊事件处置等进行明确和规范，确保热线运营团队服务水平专业优质高效。

2.科学排班。根据热线服务需求，按照 7×24 小时工作制制定排班计划，科学安排人员数量和班次，满足群众诉求需要的同时兼顾团队人员工作休息时长和便利性。

3.组织培训。加强话务人员培训管理，以多种形式相结合的方式实施培训，推进培训工作的标准化、制度化、规范化建设，帮助员工快速熟悉热线运营服务理念、掌握业务知识、熟练掌握操作系统、胜任岗位要求，打造一支政治强、业务精、纪律严、作风实的热线运营工作

队伍。

4.稳定队伍。为员工规划合适的职业生涯发展途径，配套相应的激励和认可措施，开展 团队活动，提供必要的心理疏导，提升员工的满意度和忠诚度，降低员工流失率，避免因人员流失影响热线服务质量和效率。

5.情况处置。及时协调、处理热线运营工作过程中发生的应急突发事件及日常管理工作，确保热线正常运行。

6.热线运营服务的其他工作。

2.3 服务考核标准

为确保市级 12345 政务服务便民热线接得更快、答得更好、分得更准，需对服务提供方 进行运营考核。考核内容主要围绕热线运行效率（电话接通率、网络诉求响应及时性、工单 转办准确率、知识更新及时性、报告撰写及时性和完整性等）、服务规范（流程规范、用语 规范、制度健全等）、服务效果（满意率、知晓率、应急处置及时率等）等方面。主要考核 内容如下表：

序号	监督考核指标	考核内容	指标值
1	人工接通率	人工接听电话总数与系统分配给人工座席的总话务量之比。 备注：因突发事件等客观原因引起的短期接通率下降可以免责。	全年≥96%
2	网络工单回应率	网络工单 1个工作日内回应率。（备注：剔除需申诉工单）	100%
3	交办单退回率	由于交办错误等服务提供商的原因，被相关部门直接退回的交办单/总交办单。	全年≤1%
4	工单回访率	回访工单数量/应回访的工单总量。	100%
5	服务质量投诉	因热线员工在受理中因话务人员态度问题或业务差错，经相关主管部门确认的市民有理由投诉。	全年≤全年话务接通总量的 0.01%
6	严重舆论事件	服务运营过程中，因服务态度恶劣引发主流新闻媒体曝光，造成社会不良影响。	0件

7	用户满意度	对服务态度评价满意的用户数量/参与服务态度评价的用户数量。	≥90%
8	热点问题培训及时率	热点、重点问题24小时内对一线话务员全员培训。	100%
9	知识库更新及时率	收到主管部门新的知识更新通知后24小时内完成知识点更新	100%
10	协助监督考核完成率	协助开展 12345 热线的监督考核工作	100%
11	分析报告及时、完整性	及时、完整上交分析报告，不延误，不出现遗漏；月常规业务数据分析应于次月 5 个工作日内完成。	100%
12	标准编写完成率	完成热线运营相关标准的编写并持续完善。	100%

第六章 投标文件格式

_____（项目名称）

投标文件

供应商：_____（盖单位章）

法定代表人（或负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日 期： 年 月 日

目 录

一、投标函及投标函附录

二、法定代表人（或负责人）身份证明

三、授权委托书

四、投标报价明细表

五、技术部分

六、综合部分

七、资格审查资料

八、其他材料

一、投标函及投标函附录

（一）投标函

致：_____（采购人名称）

1、根据已收到贵方的_____（项目名称）_____的招标文件，遵照《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，我单位经考察现场和研究上述招标文件的有关条款后，我方愿以（大写）_____（小写）_____（元）的总报价，服务期限为_____，完成本项目的全部工作内容。

2、我方已详细审阅全部招标文件，包括修改文件（如果有），及有关附件。

3、我方承认投标函附录是我方投标函的组成部分。

4、我方同意所递交的投标文件在招标文件规定的投标有效期内有效，在此期间我方如中标，我方将受此约束。

5、除非另外达成协议并生效，贵方的成交通知书和本投标文件将构成约束我们双方的合同。

供应商（盖单位公章）：_____

法定代表人（或负责人）或委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

（二）投标函附录

供应商		
项目名称		
投标报价（元）	大写：_____	小写：_____
质量要求		
服务期限		
投标有效期	自投标截止之日起开始计算 60 日历天	
优惠条款：		

供应商(盖章)：

法定代表人（或负责人）或其委托代理人：（签字或盖章）

_____年____月____日

二、法定代表人（或负责人）身份证明

供 应 商：_____

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_____（供应商名称）的法定代表人（或负责人）。

特此证明。

附：法定代表人（或负责人）身份证明扫描件

供应商：_____（盖单位公章）

_____年_____月_____日

三、授权委托书

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人（或负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____（项目名称）_____项目投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____。
_____。

代理人无转委托权。

附：法定代表人（或负责人）身份证明和被授权人身份证扫描件

供 应 商：_____（盖单位公章）

法定代表人（或负责人）：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

_____年_____月_____日

四、投标报价明细表

（格式自拟，投标人根据招标文件中规定的报价要求，价格构成、市场行情及其他伴随服务等因素报出投标报价，投标报价应包含各种人工费、管理费、税费、现场服务费等达到招标人要求的全部费用。）

投标人：_____（名称并加盖公章）

法定代表人（或负责人）或委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年____月____日

五、技术部分

六、综合部分

七、资格审查资料

(一) 投标人基本情况表

投标人名称				
注册地址			邮政编码	
联系方式	联系人		电话	
	传真		网址	
组织结构				
法定代表人（或负责人）	姓名		电话	
成立时间			员工总人数：	
营业执照号				
注册资金				
开户银行				
账号				
经营范围备注				

注：后附营业执照副本复印件

（二）漯河市政府采购供应商信用承诺函

致(采购人或政府采购代理机构):_____

单位名称:_____

统一社会信用代码:_____

联系地址和电话:_____

我单位自愿参加本次政府采购活动,严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规,坚守公开、公平公正和诚实信用的原则,依法诚信经营,无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺,我单位符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件:

- (一)具有独立承担民事责任的能力;
- (二)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
- (三)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
- (四)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
- (五)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;

(六)未被列入严重失信主体名单、失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单,未曾作出虚假采购承诺;

(七)未被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内;

(八)符合法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述承诺事项的真实性,如有弄虚作假或其他违法违规行为,愿意承担一切法律责任,并承担因此所造成的一切损失。

供应商名称(盖章):

法定代表人(或负责人)或其委托代理人: (签字或盖章)

日期: 年 月 日

注:1、供应商须在投标文件中按此模板提供承诺函,未提供视为未实质性响应响应文件要求,按无效投标处理。

2、供应商的法定代表人(或负责人)或其委托代理人的签字或盖章应真实、有效,如由委托代理人签字或盖章的,投标文件中应提供“法定代表人(或负责人)授权委托书”。

八、其他材料

- 1、招标文件要求的其他证明材料。
- 2、投标单位认为其它有必要的资料。

附件： 中小企业声明函（工程、服务）

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

1.（标的名称），属于（软件和信息技术服务业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员___人，营业收入为___万元，资产总额为___万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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（盖章）：

日期：

1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

(二)残疾人福利性单位声明函

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。

单位名称（盖章）：

日 期：

注：非残疾人福利性单位无需提供此附件

（三）监狱企业证明材料

供应商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材料。

注：非监狱企业无需提供此证明材料

统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量	大型	中型	小型	微型
		单位				
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
经营	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$

物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务 服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明 行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明:

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

2.附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》(GB/T4754-2017)为准。带*的项为行业组合类 别，其中：

工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业;

交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、 装卸搬运，不包括铁路运输业;

仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他 仓储业;

信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务;

其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修 理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等， 不包括自有房地产经营活动。

3.企业划分指标以现行统计制度为准。

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

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

(3)资产总额，采用资产总计代替。