

竞争性磋商文件

项目编号：JSYC2025-CS009

项目名称：南京 12345 政务热线智能外呼

回访项目

采购人：南京市“12345”政务热线服务中心

代理机构：江苏易采招标代理有限公司

项目属性：服务类

二零二五年八月

目 录

第一章 采购邀请	3
第二章 供应商须知	8
一、总 则	8
二、磋商响应文件的编制及保证金收取	9
三、响应文件的递交	11
四、磋商与评审	12
五、成交	15
六、合同签订相关事项	17
七、其他	17
第三章 合同条款及格式	19
第四章 项目需求	25
第五章 评审方法和评审标准	29
一、评审方法与成交原则	29
二、评审标准	29
三、政府采购政策功能落实	34
第六章 响应文件的组成和格式	35
一、评分索引表	37
二、资格审查响应对照表	38
三、符合性审查响应对照表	40
四、磋商响应报价表	45
五、项目技术及商务需求响应及偏离表	46
附件	47

第一章 采购邀请

江苏易采招标代理有限公司受南京市“12345”政务热线服务中心的委托，就其所需的南京 12345 政务热线智能外呼回访项目实施竞争性磋商采购，欢迎符合条件的供应商参加磋商。

南京 12345 政务热线智能外呼回访项目的潜在供应商应在南京市鼓楼区清江南路 19 号南大苏富特科技创新园 1 号楼 13 层(江苏易采招标代理有限公司)获取磋商文件，并于 2025 年 08 月 25 日 09 时 45 分（北京时间）前递交响应文件。

一、项目基本情况

1.1 项目编号：JSYC2025-CS009

1.2 项目名称：南京 12345 政务热线智能外呼回访项目

1.3 采购方式：竞争性磋商

1.4 预算金额：30 万元；

1.5 本项目设定最高限价，最高限价为 30 万元；

1.6 采购需求：南京 12345 政务热线智能外呼回访服务，详见磋商文件“第四章 项目需求”；

1.7 合同履行期限：1 年；

1.8 本项目采购标的所属行业为：软件和信息技术服务业

二、申请人的资格要求

2.1 参照《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，满足以下内容：

（1）具有独立承担民事责任的能力（提供法人或其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明）；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2023 或 2024 年度审计报告，或 2025 年 1 月以来任意一个月的财务报表，或提交响应文件截止时间前 6 个月内银行出具的资信证明，或财政部门认可的专业担保机构出具的投标担保函）；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供根据项目需求提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明或证明材料）；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供提交响应文件截止时间前一年内至少一个月依法缴纳税收及缴纳社会保障资金的证明材料。供应商依法享受缓缴、免缴税收、社会保障资金的提供证明材料）；

(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（提供承诺书）；

(6) 法律、行政法规规定的其他条件：无

2.2 参照落实政府采购政策需满足的资格要求：

本项目按照采用以下第(4)种方式落实政府采购促进中小企业发展的要求：

(1) 本项目整体专门面向中小企业采购；

(2) 本项目整体专门面向小微企业采购；

(3) 本项目通过以下第1种方式预留部分采购份额，面向中小企业采购：

① 本项目要求供应商以联合体形式参加，中小企业合同金额应当达到的比例为1%；

② 本项目要求供应商进行合同分包，中小企业合同金额应当达到的比例为1%。

(4) 本项目为非预留份额专门面向中小企业的采购项目或采购包，执行价格扣除优惠政策，详见“第五章 评审方法和评审标准”。

2.3 本项目不接受联合体参与磋商；

2.4 本项目的特定资格要求：无

2.5 拒绝以下供应商参加本次采购活动：

(1) 被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的信用记录。

(2) 供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；

(3) 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的采购活动；

三、获取磋商文件

3.1 时间：2025 年 08 月 14 日 09 时 00 分整起至 2025 年 08 月 20 日 17 时 00 分（北京时间，法定节假日除外）；

3.2 方式：由潜在供应商代表按附件“采购文件授权获取表”的要求填报相关信息，附上本人身份证扫描件、单位开票资料及采购文件的汇款凭证，并将填报完整准确的“采购文件授权获取表”发送至邮箱 Jsycz001@163.com（注：“采购文件获取表”发送成功后与采购代理联系，审核通过后获取采购文件。）

3.3 售价：100 元/套，售后不退；

磋商文件费用的收款账户信息如下：

账户名称：江苏易采招标代理有限公司

开 户 行：招商银行南京河西万达支行

账 号：125920202910000

3.4 其他相关事项：未按要求获取磋商文件的供应商不得参与磋商。

四、响应文件提交

4.1 提交响应文件开始时间：2025 年 08 月 25 日 09 时 15 分（北京时间）

4.2 提交响应文件截止时间：2025 年 08 月 25 日 09 时 45 分（北京时间）

4.3 地点：南京市鼓楼区清江南路 19 号南大苏富特科技创新园 1 号楼 13 层

五、响应文件开启

5.1 时间：2025 年 08 月 25 日 09 时 45 分（北京时间）

5.2 地点：南京市鼓楼区清江南路 19 号南大苏富特科技创新园 1 号楼 13 层

六、公告发布媒体及公告期限

6.1 自本公告在“南京公共采购信息网”发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

7.1 磋商响应文件制作份数要求：

正本份数：1 份；副本份数：3 份；电子文件（word 格式和盖章扫描版 pdf 格式，U 盘）

1 份

7.2 本次磋商**不收取**磋商保证金；

7.3 本项目不组织集中勘察及答疑，供应商如对采购需求有疑问，请咨询采购单位联系人。

7.4 政府采购信用承诺

根据《关于在政府采购活动中推行信用承诺制的通知》宁财购通〔2021〕5 号规定，参加南京地区政府采购活动的供应商，应以书面形式向采购人或政府采购代理机构作出信用承诺。供应商应尽早做好承诺工作，点击“南京公共采购信息网”首页（<https://njgc.jfh.com/>）“南京市政府采购供应商诚信档案”系统链接打开系统页面（http://180.101.238.212:8280/hodeframe2018_cxda/index.action;jsessionid=769BA9C8E1729422E7173B991C8EC1E5）登录（未注册的供应商应先点击“供应商注册点这里”并按要求完成注册），然后在“信用记录”模块页面点击“信用记录打印”下载本单位《南京市政府采购供应商信用记录表暨信用承诺书》，由法人签字并盖单位公章，装订在响应文件中。

在政府采购资格审查环节，供应商只需提供书面《南京市政府采购供应商信用记录表

暨信用承诺书》，即可替代以下证明材料：

- (1) 符合国家相关规定的财务状况报告；
- (2) 依法缴纳税收的证明材料；
- (3) 依法缴纳社会保障资金的证明材料；
- (4) 具备履行政府采购合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
- (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的证明材料；
- (6) 未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的证明材料。

供应商在中标（成交）后，应按采购文件要求，将上述由信用承诺书替代的证明材料提交采购人或采购代理机构核验。经核验无误后，由采购人或采购代理机构发出中标（成交）通知书。供应商涉及以下情形的，不适用信用承诺：

- (1) 供应商被列入严重失信主体名单；
- (2) 被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内；

(3) 其他法律、行政法规规定的不适用信用承诺的情形。供应商对信用承诺内容的真实性、合法性、有效性负责。如作出虚假信用承诺，视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为。

根据《南京市政府采购供应商信用管理工作暂行办法》（宁财规〔2018〕10号），供应商参加本次政府采购活动时，在采购文件发布之日起至递交响应文件截止日前，应在线打印“南京市政府采购供应商信用记录表暨信用承诺书”，经法人签字并盖单位公章后作为响应文件的组成部分。《南京市政府采购供应商信用记录表暨信用承诺书》是供应商参加本项目采购活动的必备材料，未按要求提供的，视为无效响应。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

8.1 采购人信息

名称：南京市“12345”政务热线服务中心
地址：南京市建邺区江东中路265号新城大厦
联系人：王老师

联系电话：025-68505157

8.2 采购代理机构信息

名称：江苏易采招标代理有限公司
地址：南京市鼓楼区清江南路19号南大苏富特科技创新园1号楼13层

联系人：周俊

联系电话：15895914597

第二章 供应商须知

（参加竞争性磋商的供应商以下简称“磋商供应商”）

一、总 则

1、适用范围

- 1.1 本竞争性磋商文件（以下简称磋商文件）仅适用此项目。
- 1.2 本项目为非政府采购项目，参考政府采购相关规定实施采购。
- 1.3 如本项目按照项目分包，则须分别确定各分包成交供应商。

2、项目采购方式

- 2.1 本次采购采取竞争性磋商的方式。

3、合格的磋商供应商

- 3.1 满足本磋商文件“采购邀请”中供应商资格要求的规定。
- 3.2 满足本磋商文件实质性要求的规定。

4、参加磋商费用

- 4.1 参加磋商供应商应自行承担所有与参加磋商有关的费用。不论最终的成交结果如何，江苏易采招标代理有限公司（以下简称代理机构）在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。
- 4.2 本次磋商采购收取磋商文件工本费、代理服务费。磋商文件工本费具体收取办法详见采购公告。本项目代理服务费按照固定金额 4000 元收取，代理服务费由成交供应商在领取成交通知书时向代理机构缴纳。

5、磋商文件的约束力

- 5.1 供应商一旦获取了本磋商文件并决定参加磋商，即被认为接受了本磋商文件的规定和约束，并且视为自竞争性磋商公告期限届满之日起已经知道或应当知道自身权益是否受到了损害。

6、磋商文件的澄清及修改

- 6.1 任何要求对磋商文件进行澄清的供应商，均应在提交首次响应文件截止时间 5 日前按采购邀请中的通讯地址，以书面形式通知代理机构。提交首次响应文件截止之日前，代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，代理机构将在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，在本项目原磋商公告发布媒体上发布书面更正公告形式通知所

有获取磋商文件的供应商。不足 5 日的，代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

6.2 代理机构可以视采购项目具体情况，组织供应商进行现场考察或召开磋商前答疑会，但不单独或分别组织只有一个供应商参加的现场考察和答疑会。

二、磋商响应文件的编制及保证金收取

7、磋商响应文件的份数和签署

7.1 磋商供应商应严格按照采购邀请要求的份数准备磋商响应文件（以下简称响应文件），每份响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”字样，一旦正本和副本不符，以正本为准。

7.2 响应文件的正本和所有的副本均需打印或复印。响应文件正本中，除磋商文件规定的可提交复印件外，其他文件均须提交原件，文字材料需打印或用不褪色墨水书写，响应文件正本须加盖磋商供应商公章。本磋商文件所表述（指定）的公章是指刻有供应商法定名称的印章，不包括合同、财务、税务、发票等形式的业务专用章。

7.3 除磋商供应商对错处做必要修改外，响应文件不得行间插字、涂改或增删。如有修改错漏处，必须由响应文件签署人签字或盖章。

8、响应文件的语言及度量衡单位

8.1 磋商供应商提交的响应文件以及磋商供应商与代理机构及采购人就有关磋商的所有往来函电均应使用简体中文。磋商文件中既有中文也有外文的，以中文意义为准。

8.2 除技术性能另有规定外，响应文件所使用的度量衡单位，均须采用国家法定计量单位。

9、参加磋商供应商资格的文件证明

9.1 磋商供应商应提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力独立履行合同的文件，并作为其响应文件的一部分。

9.2 磋商供应商除必须具有履行合同所需提供的设备以及服务的能力外，还必须具备相应的财务、技术方面的能力。

9.3 磋商供应商应填写并提交磋商文件所附的“资格证明文件”。

10、磋商响应报价表

10.1 磋商供应商应按照磋商文件规定格式填报磋商响应报价表（含分项报价）。每项产品或服务只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受，磋商文件中另有规定的按规定执行。

10.2 标的物

详见项目需求。

10.3 有关费用处理

本次采购磋商供应商的报价采用总承包方式。参与磋商供应商的报价应包括所响应服务费用、产品费用、安装调试费、测试验收费、培训费、运行维护费用、税金、代理服务费及其他有关的为完成本项目发生的所有费用，磋商文件中另有规定的除外。

10.4 其它费用处理

磋商文件未列明，而磋商供应商认为必须的费用也须列入报价。

10.5 报价采用的货币

响应文件中的单价和总价，无特殊规定的采用人民币报价，以元或万元为单位标注。磋商文件中另有规定的按规定执行。

10.6 磋商响应报价表上的价格应按磋商文件规定填写。

11、项目需求响应方案

11.1 提供为完成本项目的总体实施方案。

11.2 对磋商文件中项目需求的技术与商务条款要求逐项作出应答，并提供依据或说明。

11.3 磋商供应商认为需要的其他技术文件或说明。

12、磋商保证金（如果收取）

12.1 磋商保证金是为了保护采购人免遭因磋商供应商的行为而蒙受的损失，采购人因磋商供应商的行为受到损害时，代理机构可根据相关规定处理。

12.2 参加磋商采购所需交纳的保证金必须是人民币，磋商保证金的交纳形式见采购邀请。

12.3 在磋商时，对在响应文件递交截止时间以前未按磋商文件要求提交磋商保证金的响应文件，代理机构将视其为无效响应文件而予以拒绝。

12.4 未成交供应商的磋商保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还，不计利息。成交供应商的磋商保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还，不计利息。

12.5 供应商应主动与代理机构联系办理磋商保证金的退还事宜，以及办理退还手续，因供应商自身原因导致无法及时退还的，其责任和由此造成的后果由供应商自行承担。

12.6 下列任何情况发生时，磋商保证金不予退还：

12.6.1 磋商供应商在磋商响应有效期内无正当理由撤回其响应文件或者在磋商过程中无正当理由退出磋商活动（磋商供应商在提交最后报价之前退出磋商的除外）；

12.6.2 为谋取最终成交，磋商供应商在整个磋商过程中提供的相关文件被确认是虚假的、不真实的；

12.6.3 参加磋商的供应商之间被证实有串通、欺诈行为或者恶意进行竞争，影响采购人合法权益的；

12.6.4 整个采购活动中采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

12.6.5 与采购人、代理机构相关工作人员恶意串通的；

12.6.6 向采购人、代理机构相关工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；

12.6.7 成交供应商在规定期限内未能根据规定签订合同；

三、响应文件的递交

13、响应文件的密封和标记

13.1 磋商供应商应将响应文件正本和所有副本密封，不论磋商供应商成交与否，响应文件均不退回。

13.2 密封的响应文件应：

13.2.1 按采购邀请中注明的地址送达规定地点；

13.2.2 注明参加磋商项目名称、磋商文件编号及参加的分包号（如有）；

13.2.3 密封包装上应写明磋商供应商名称和地址。

13.3 如果密封包装未按要求密封和加写标记，代理机构对误投或过早启封概不负责。对此造成提前开封的响应文件，代理机构将予以拒绝，作无效响应处理。

14、响应文件开启时间

14.1 代理机构收到响应文件的时间不得迟于本磋商文件规定的响应文件接收截止时间。

14.2 代理机构可通过修改磋商文件自行决定酌情推迟响应文件接收截止时间，在此情况下，磋商供应商的所有权利和义务以及受制的响应文件接收截止时间均应以延长后新的响应文件接收截止时间为准。

15、响应文件的递交

15.1 代理机构将拒绝在规定的响应文件接收截止时间后接收响应文件。

15.2 代理机构将拒绝接收以邮寄方式送达的任何磋商响应文件。

16、响应文件的修改和撤回

16.1 磋商供应商在递交响应文件后，可以修改或撤回其谈判响应文件，但这种修改和撤回，必须在规定的响应文件接收截止时间前，以书面形式送达指定地点。

16.2 磋商供应商的修改或撤回通知书，应按本文件规定进行编制、密封、标记和发送，并应在封套上加注“修改”和“撤回”字样。

16.3 磋商供应商在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商，代理机构退还退出磋商的供应商的磋商保证金（如果收取）。

17、磋商响应有效期

17.1 磋商响应有效期为代理机构规定的响应文件接收截止时间后六十（60）天。磋商响应有效期比规定短的将被视为非实质性响应性而予以拒绝。

17.2 在特殊情况下，代理机构于原磋商响应有效期满之前，可向磋商供应商提出延长磋商响应有效期的要求。这种要求与答复均应采用书面形式。磋商供应商可以拒绝代理机构的这一要求而放弃磋商响应，代理机构在接到磋商供应商书面答复后，将在原磋商响应有效期满后五日内无息退还其磋商保证金（如果收取）。同意延长磋商响应有效期的磋商供应商既不能要求也不允许修改其响应文件。有关磋商保证金（如果收取）的规定在延长期内继续有效，同时受磋商响应有效期约束的所有权利与义务均延长至新的有效期。

四、磋商与评审

18、磋商仪式

18.1 代理机构将在采购邀请中规定的时间和地点组织磋商开始仪式，仪式由代理机构主持，磋商供应商应委派携带授权委托书及有效证件的代表准时参加，参加仪式的代表需签名以证明其出席。

19、磋商小组

19.1 磋商开始仪式结束后，代理机构将立即组织磋商小组进行评审。

19.2 磋商小组由政府采购评审专家、采购人代表组成，且人员构成符合政府采购有关规定。

20、磋商评审过程的保密与公正

20.1 磋商小组、采购人和代理机构工作人员、相关监督人员等与评审工作有关的人员，对评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

20.2 在磋商评审过程中，磋商供应商不得以任何行为影响磋商评审过程，否则其响应文件将被作为无效响应文件。

20.3 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

21、评审过程的澄清、说明和更正

21.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

21.2 接到磋商小组要求的供应商应派人按磋商小组通知的时间和地点做出书面澄清、说明

或更正。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

21.3 接到磋商小组澄清要求的供应商如未按规定做出澄清，其风险由供应商自行承担。

22、对响应文件的初审

22.1 响应文件初审分为资格性检查和符合性检查。

22.1.1 资格性检查：依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明文件进行审查，以确定供应商是否具备参加磋商的资格。

磋商小组在进行资格性审查的同时，将在“信用中国”对供应商是否被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单情况进行查询，以确定供应商是否具备参加磋商的资格。查询结果将以网页打印的形式留存并归档。

接受联合体的项目，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活动的，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良应用记录。

22.1.2 符合性检查：依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。

22.2 在正式磋商之前，磋商小组将首先审查每份响应文件是否实质性响应了磋商文件的要求。实质性响应的响应文件应该是与磋商文件要求的条款、条件和规格相符，没有重大负偏离或保留。

所谓重大负偏离或保留是指与磋商文件规定的实质性要求存在负偏离，或者在实质上与磋商文件不一致，而且限制了合同中买方和见证方的权利或供应商的义务，纠正这些偏离或保留将会对其他实质性响应要求的供应商的竞争地位产生不公正的影响。重大偏离由磋商小组按照少数服从多数的原则认定。磋商小组决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

22.3 被认定为未实质性响应磋商文件的响应文件的情形：

22.3.1 未按要求交纳磋商保证金的（如果收取）；

22.3.2 未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的；

22.3.3 供应商在报价时采用选择性报价；

22.3.4 供应商不符合磋商文件中规定的合格磋商供应商资格要求的；

22.3.5 供应商的最后报价超过了采购预算或最高限价的；

22.3.6 不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求和条件的（本磋商文件中斜体加粗且有下划线部分，或者打“★”内容为实质性要求和条件）；

22.3.7 其他法律、法规及本磋商文件规定的属于未实质性响应的响应文件的情形；

22.3.8 供应商被“信用中国”列入失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为记录名单；

22.3.9 磋商小组认为磋商供应商的报价明显低于其他通过符合性审查的磋商供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在磋商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；磋商供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理；

22.3.10 如本项目采购产品被财政部、国家发改委、生态环境部等列入“节能产品目录清单”、“环境标志产品目录清单”强制采购范围，而供应商所响应的产品不在强制采购范围内的；

22.4 未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组将予以拒绝，供应商不得通过修改或撤销不合要求的偏离或保留而使其响应文件成为实质性响应的文件。

22.5 磋商小组将允许修正响应文件中不构成重大负偏离的、微小的、非正规的、不一致的或不规则的地方，但这些修改不能影响任何供应商相应的名次排列。

23、磋商程序及评审方法和标准

23.1 磋商程序

23.1.1 对于通过资格性和符合性审查的供应商，磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商。

在磋商过程中，磋商小组可能根据磋商文件和磋商情况实质性变动的内容有：采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

23.1.2 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。

磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组将按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂

行办法》第三条第四项及《财政部关于竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）规定情形的，提交最后报价的供应商可以为2家。

23.1.3 磋商供应商未在磋商小组规定的时间内完成最后报价的视为放弃磋商，其磋商响应按无效响应处理。最后报价须由磋商供应商法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。代理机构将退还退出磋商的供应商的磋商保证金（如果收取）。

23.2 评审方法和评审标准

23.2.1 评审方法。经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。评审时，磋商小组各成员独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

23.2.2 评审标准

见本磋商文件第五章规定。

23.3 采购活动终止的情况

出现下列情形之一的，本次竞争性磋商采购活动将被终止：

23.3.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

23.3.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

23.3.3 除本磋商文件第23.1.2条第三款规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的。

五、成交

24、确定成交单位

24.1 磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名成交候选供应商，并编写评审报告。符合本文件第23.1.2条情形的，可以推荐2家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

24.2 采购人根据磋商小组推荐的成交候选人确定成交供应商。采购人确定成交供应商后，代理机构将在本项目磋商文件第一章规定的公告发布媒体上发布成交结果公告，公告期限为1个工作日。

24.3 成交结果确定后，代理机构将通知成交供应商领取成交通知书。供应商必须准确填写

“磋商响应函”中的通讯信息，并确保通讯设备畅通，如因相关信息填写错误或通讯设备不畅导致无法及时接收领取成交通知书的信息，由此引起的所有后果和责任由供应商自行承担。

24.4 若有充分证据证明，成交供应商出现下列情况之一的，一经查实，将被取消成交资格：

24.4.1 提供虚假材料谋取成交的；

24.4.2 与评审专家、采购人、其他供应商或者代理机构工作人员恶意串通的；

24.4.3 向评审专家、采购人或代理机构工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；

24.4.4 不满足本磋商文件规定的实质性要求，但在评审过程中又未被磋商小组发现的；

24.4.5 成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同或者未按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同；

24.4.6 将政府采购合同转包；

24.4.7 磋商文件规定的属于成交无效的其他情形。

25、质疑处理

25.1 磋商供应商认为磋商文件、采购过程和采购结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向代理机构提出质疑。上述应知其权益受到损害之日，是指：

25.1.1 对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日；

25.1.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

25.1.3 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

25.2 供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对同一个采购程序环节的质疑。供应商如在法定期限内对同一采购程序环节提出多次质疑的，代理机构将只对供应商的第一次质疑作出答复。

25.3 质疑函应当包括下列内容：

25.3.1 质疑供应商的名称、地址、邮编、联系人、联系电话；

25.3.2 具体的质疑事项及明确的请求；

25.3.3 认为自己合法权益受到损害或可能受到损害的相关事实依据及证据材料；

25.3.4 提起质疑的日期；

25.3.5 质疑函应当署名：质疑人为自然人的，应当由本人签字并附有效身份证明；质疑人为法人或其他组织的，应当由法定代表人签字并加盖单位公章（质疑人为联合体的，则联合

体各方法定代表人均需签字并加盖单位公章)。质疑人委托代理质疑的,应当向代理机构提交授权委托书,并载明委托代理的具体权限和事项。

25.4 代理机构只接收以纸质原件形式送达的质疑。

25.5 以下情形的质疑不予受理

25.5.1 内容不符合磋商文件规定的质疑。

25.5.2 超出磋商文件规定期限的质疑。

25.5.3 以传真、电子邮件等方式递交的非原件形式的质疑。

25.5.4 未参加磋商采购活动的供应商或在磋商采购活动中自身权益未受到损害的供应商所提出的质疑。

25.5.5 供应商组成联合体参加磋商,联合体中任何一方或多方未按要求签字、盖章、加盖公章的质疑。

25.6 代理机构收到质疑函后,将对质疑的形式和内容进行审查,如质疑函内容、格式不符合规定,代理机构将告知质疑人进行补正。

25.7 质疑人应当在磋商文件规定的质疑期限内进行补正并重新提交质疑函,拒不补正或者在有效质疑期限内未重新提交质疑函的,为无效质疑,代理机构将不予受理。

25.8 供应商提出书面质疑必须有理、有据,不得捏造事实、提供虚假材料进行恶意质疑,并且须确保提出的质疑内容和相应证明材料的合法性。否则供应商须承担相应的法律责任。

六、合同签订相关事项

26、签订合同

26.1 成交供应商确定后,代理机构将向成交供应商发出成交通知书。成交供应商应按成交通知书规定的时间、地点,按照磋商文件确定的事项与采购人签订政府采购合同,且不得迟于成交通知书发出之日起三十日内,否则按照政府采购规定追究其责任,由此给采购人造成损失的,成交供应商还应承担赔偿责任。

26.2 磋商文件、成交供应商的响应文件及磋商采购过程中有关澄清、承诺文件均应作为合同附件。

26.3 签订合同后, 成交供应商不得将成交产品或服务进行转包。未经采购人同意,成交供应商也不得采用分包的形式履行合同,否则采购人有权终止合同。转包或分包造成采购人损失的,成交供应商应承担相应赔偿责任。

七、其他

27、样品

27.1 如项目要求提供样品的，成交供应商的样品由采购人负责保管、封存，并作为履约验收的参考。未成交供应商的样品将及时退还。

27.2 代理机构不接收在样品递交截止时间后递交的样品。

27.3 未中标样品在评审结束后统一退还（退还具体时间另行通知），各供应商应在接到退还通知后 1 天内将样品搬离样品递交现场，超过时间未退还的样品由采购人或代理机构处置。

27.4 成交供应商的样品由代理机构在评审现场移交给采购人，成交供应商应按照采购人要求，将样品及时运送至指定地点封存。

第三章 合同条款及格式

以下为本项目的合同条款，合同双方不得对磋商、响应文件内容作实质性修改。

南京市政府采购合同（服务）

合同编号：

项目名称：

项目编号：

甲方：（买方）

乙方：（卖方）

甲、乙双方根据江苏易采招标代理有限公司组织的_____项目竞争性磋商结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：

1.2 标的质量：按磋商文件及响应文件执行。

1.3 标的数量（规模）：

1.4 履行时间（期限）：按磋商文件及响应文件执行。

1.5 履行地点：采购人指定地点。

1.6 履行方式：按磋商文件及响应文件执行。

1.7 其他要求：下列关于 JSYC2025-CS009 号标的竞争性磋商文件或本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：（1）乙方提供的响应文件和报价表；（2）乙方的服务方案；（3）响应承诺/服务承诺；（4）成交通知书；（5）磋商文件；（6）甲乙双方商定的其他文件等。

二、合同金额

2.1 本合同金额（含税费）为（大写）：_____圆（_____元）人民币，税率为_____。

2.2 本合同执行中的相关税费均由乙方负担，乙方开具发票，实体或电子发票均可，在每次付款前送达发票，实体发票邮寄或当面送达，电子发票线上方式送达。因发票未及时送达造成付款逾期的，甲方不承担逾期责任。

三、技术资料

3.1 乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资

料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。保密期至保密内容按照相关法律法规规定，以合法方式和途径将其全部披露或本合同终止后 5 年为止，以两者孰长为准。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

4.2 本项目形成的技术成果（包括源代码、系统等）的知识产权归采购方所有；本项目开发、试运行以及后续使用过程中采集、分析、处理产生的数据资源、数据产品的所有权利（包括但不限于知识产权、数据资产等持有权、使用权、经营权）均归采购方所有。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 本项目乙方无需缴纳履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 除磋商文件接受分包并经甲方同意，乙方可按分包意向协议分包情况外，乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权终止合同。甲方有权要求乙方退还已收取的款项，且甲方未支付的款项不再支付；此外，甲方有权就乙方的违约行为要求乙方赔偿合同总额 30% 的违约金。

八、合同款项支付

8.1 合同款项的支付方式及时间

8.1.1 合同签订后采购人在 20 个工作日内支付合同价款的 50%；

8.1.2 合同履行结束经采购人验收合格后，支付剩余合同款。

8.1.3 满足合同约定支付条件的，甲方收到乙方发票后 10 个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

8.1.4 如遇不可抗力原因（如：财政预算缩减、资金到账不及时、政策变化、项目变更等）双方可根据服务履约和资金情况协商支付比例和支付时间。

8.2 根据工业和信息化部关于印发《保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》的通知（工信部企业〔2021〕224号），甲方未按合同约定支付款项的，乙方可以向有关部门投诉。

九、税费

9.1 本合同执行中的相关税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方可邀请参加本项目磋商的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收结论的参考。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同约定对乙方的履约情况进行验收。验收时间、验收标准见磋商文件。验收时甲方按照采购合同的约定对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，应向乙方偿付拒绝接受服务合同总额30%的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理支付手续的，应按逾期每日1000元向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，应按逾期每日1000元向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，应向甲方支付合同总额30%的违约金。

11.4 乙方所提供服务标准不符合合同规定及磋商文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同，乙方全部退款并赔偿违约金，甲方有权就乙方的违约行为要求乙方赔偿合同总额30%的违约金。

11.5 甲乙双方任何一方违反本合同约定的，除应承担上述违约责任外，违约方还应当赔偿因此给守约方造成的一切直接和间接损失，包括但不限于守约方的实际损失、预期可得利益损失以及为实现债权而产生的费用（包括但不限于诉讼费、保全费、保全担保费、律师费、公证费、鉴定费、差旅费）。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成的由甲方住所地人民法院管辖。

十四、网络安全条款

14.1 根据电子政务网络使用管理等要求，乙方须确保本系统相对独立，落实物理隔离、逻辑隔离等举措。

14.2 乙方原则不得转包、分包合同任务；确需分包的，应报经甲方同意，并明确相应的网络安全责任和义务，同时明确不得将合同任务主体和关键部分分包。

14.3 本项目产生的政务热线数据、系统运行数据及收集的个人信息等数据资产归甲方所有。

14.4 乙方应当按相关法律法规和甲方要求收集、使用、存储、处理数据。

14.5 乙方要采取技术措施保证甲方对数据的正常访问、利用、支配。

14.6 乙方应当将政务热线数据与其他数据分开存储、处理，并确保历史数据的延续性。

14.7 未经甲方同意，乙方不得变更数据用途、用法，不得访问、修改、公开、披露、利用、转让、销毁、私自留存或向第三方提供。

14.8 合同终止时，乙方必须按照甲方的要求及时处理数据。

14.9 乙方应当按照《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规及相关政策规定的要求，加强个人信息保护。

14.10 乙方应当严格按照规定和甲方要求采购相关产品和服务。如果没有按照甲方要求采购，

甲方有权变更合同条款或解除合同，并由乙方承担给甲方造成的损失。

14.11 乙方应当建立健全网络和数据安全保护机制，发现重大问题按规定及时向甲方和相关部门报告。

14.12 乙方发生业务转型、合并重组、投资并购等重大事项，或者管理技术团队人员发生重大变化，应提前向甲方报告。

14.13 乙方应当积极配合相关部门开展网络安全检查、测评、审计等监督管理工作，拒绝或不配合监管的，由乙方承担相关责任和给甲方造成的损失。

14.14 乙方应当如实完整提供外包网络安全管理情况，如有隐匿、瞒报的，由乙方承担相关责任和给甲方造成的损失。

14.15.乙方如在本项目建设和维保期间违反网络和数据安全相关法律法规而受到行政处罚或刑事处罚，甲方有权变更合同条款或解除原合同及本合同，并由乙方承担给甲方造成的损失。

14.16 在本项目建设和维保期间,乙方应当按规定每年向甲方提交网络安全报告。

14.17 甲方按照最小必要原则授予乙方相关权限，并按规定收回权限。当乙方人员出现变动时，不得私自移交相关权限，需向甲方提交申请并得到甲方的同意方可继续使用。

14.18 乙方应当按甲方要求加强网络安全防护能力建设，优化网络安全架构设计，及时更换存在安全隐患的软硬件。

14.19 乙方应当按甲方要求定期组织网络安全培训。

14.20 乙方应当按照甲方要求明确管理技术团队要相对独立，团队人员为正式员工，并配备专门的网络安全负责人并书面报甲方备案。

14.21 乙方如有违反法律法规及本合同的行为，甲方将依法追究责任。

十五、合同生效及其它

15.1 本合同经双方加盖单位公章后生效。

15.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

15.3 本合同正本一式肆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执贰份。

（本页无正文，为合同签署页。）

甲方：（公章）

乙方：（公章）

地址：

地址：

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

联系电话：

签订日期： 年 月 日

《*****合同》补充协议（合同附件）

如遇磋商文件及合同未约定事项，双方可友好协商签订补充协议

第四章 项目需求

一、项目概况

1.1 项目背景

为深入贯彻《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》文件精神，推进数字化建设，在确保安全的前提下，稳妥有序运用大数据、人工智能大模型等新技术，丰富拓展 12345 热线平台功能，强化知识库建设和维护更新，探索智能问答、智能填单、智能回访、智能分析等应用场景，提升智能化辅助水平。

为有效提升回访参评率、时效性及准确性，南京 12345 政务热线拟采购智能外呼回访服务，通过智能语音外呼+按键反馈方式，实现工单办结即时回访，指标采集精准高效。

1.2 项目建设遵循标准

符合国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

二、项目需求清单

序号	标的名称	数量	单位	采购标的所属行业	属性
1	南京 12345 政务热线智能外呼 回访服务	1	项	软件和信息技术服务业	服务

三、技术部分要求

产品/服务 1：南京 12345 政务热线智能外呼回访服务		
序号	名称	功能、性能、配置或服务要求
1	★ 实质性条款	1.并发要求 具备 30 路及以上 AI 机器人外呼回访并发能力，且相关资源均为南京 12345 业务独立使用。 2.采集方式 采用智能语音+按键反馈方式进行回访指标收集，回访指标满足南京 12345 业务需求，支持动态调整。 3.外显要求 外呼回访时显示“02512345”。 4.管理系统 (1) 系统首页

	根据南京 12345 需求定制首页常用指标展示，支持指标动态调整，支持按时间、按场景等多维度统计查询。 （2）机器人配置 创建机器人：对不同业务场景、发布渠道，支持新建不同业务机器人。 （3）流程绘制 针对专业度高的场景话术通过可视化流程配置更清晰展示业务流转逻辑，支持配置不同节点调用不同模型。 流程图绘制，可视化界面配置对话流程，支持通过拖拉拽的方式配置不同的流程节点。 （4）机器人播报 根据话术需要设置机器人播报语音，支持文本播报和录音播报。 （5）按键意向采集 需要对诉求人意向情况进行收集，并支持根据意向结果驱动后续流程。 （6）变量设置 变量设置可以通过对接业务系统，将具体业务数据字段带入机器人话术中，使智能回访更加个性化、准确和高效。可在变量设置列表中查看所有变量，可对变量进行分类管理以及编辑和维护。 （7）呼叫策略 支持制定具体外呼时间段规则；支持节假日管理，可按照业务需要设置工作日与节假日。 节假日管理模块支持自定义添加工作日或节假日，提供可视化日历管理界面，可设置全天禁止外呼或部分时段允许外呼的策略，同时支持调休日期配置。 （8）自动重拨 可进行自动重拨，对重播的次数和重播间隔时间支持设置。 （9）任务管理（语音-外呼&回访） 任务监控模块可对任务重点指标进行监控，支持管理人员合理安排资源和调整任务计划。 展示该任务所执行的总外呼量。
--	--

		展示该任务所外呼电话的接通率。 展示该任务外呼电话的平均通话时长（秒）。 展示该任务运行中的机器人数量。 任务进度模块可实时更新、分类展示，能够及时反映任务的当前状态。 可列表展示已完成任务的联系号码、工单编号、呼叫状态等。 列表展示待完成任务的联系号码、工单编号等。 支持对还未执行的任务进行删除。 （10）通话记录 可根据智能回访列表相关字段进行筛选查询。 支持列表形式展现智能回访通话记录。 可在通话记录详情中听取机器人与市民的实际对话记录。 支持倍速播放。 支持通话记录详情展示。支持展示需要采集的意向以及意向采集结果。 （11）回访工单记录 针对智能回访场景进行统计分析，工单回访情况功能可以实时跟踪每一个工单的处理进度和状态，以工单为维度进行记录。 可根据智能回访列表相关字段进行筛选查询，以获取想要了解的相关智能回访记录。 支持以列表形式展现智能回访对话记录。 支持在对话记录详情中听取机器人与市民的实际对话记录。 支持倍速播放。 5.能力接入 具备快速接入江苏 12345 热线“民声智慧听”一体化服务平台能力，相关对接工作须在合同签订后 7 天内完成。 6.其他要求 服务有效期内产生的通讯费、专线费、安装调试费等均不额外支付。
2	非实质性条款	

★四、商务部分要求

1、服务周期：1 年。

2、服务保障和自罚承诺

（1）供应商应对照磋商文件要求，书面说明已对采购人的需求做出了实质性的响应，或申明与需求的偏差和例外。

（2）如果发生因供应商安全措施不力造成的事故责任、或者其他工作失误，由此产生的一切责任由供应商承担。

（3）如因供应商投入人员过少原因，造成无法在承诺工期内完成服务，由此产生的一切责任由供应商承担。

（4）供应商承诺（若中标）在整个合同履行期限内，供应商均满足磋商文件以及响应文件规定的要求；供应商未经采购人同意，不得随意变更项目人员，否则视为供应商违约。

3、知识产权

本项目形成的技术成果（包括源代码、系统等）的知识产权归采购方所有；本项目开发、试运行以及后续使用过程中采集、分析、处理产生的数据资源、数据产品的所有权利（包括但不限于知识产权、数据资产等持有权、使用权、经营权）均归采购方所有。

4、报价说明

（1）报价应包含与本次采购项目有关的所有费用。包含但不限于本系统所产生的通讯、专线、短信、宽带、人员、设备、安装、调试、验收、售后服务、伴随配套服务等所有含税费用。同时，还应包含支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金，以及供应商认为需要的其他费用等。

（2）供应商的任何错漏、优惠、竞争性报价不得作为减轻责任、减少服务、增加收费、降低服务质量的理由。

（3）供应商报价除包含磋商文件中列明的项目外还应包括保障服务正常运行应当具有的物资和服务，对服务正常运行应当具有的物资和服务理解不一致的以采购人理解为准。

5、付款条件：合同签订后采购人在 20 个工作日内支付合同价款的 50%；合同履约结束经采购人验收合格后，支付剩余合同款。如遇不可抗力原因（如：财政预算缩减、资金到账不及时、政策变化、项目变更等）双方可根据服务履约和资金情况协商支付比例和支付时间。

第五章 评审方法和评审标准

一、评审方法与成交原则

磋商小组将对确定为实质性响应磋商文件要求的响应文件进行评价和比较，评审采用综合评分法。成交结果按评审后得分由高到低顺序排列。评审得分相同的，按照最后报价由低到高顺序排列。得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序排列。响应文件满足磋商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从高到低确定三名成交候选供应商。

二、评审标准

本项目采用综合评分法确定成交候选人。磋商小组会将按下列评分办法和标准进行评分，总分值为 100 分。

序号	评审因素	评审细则	分值
（一）价格分			
1.1	价格	采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最终报价最低的为评审基准价，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：报价得分=（评标基准价/最终报价）×10（分值保留小数点后 2 位）	10
（二）技术方案			
2.1	需求理解	评委根据供应商提供的需求理解材料（包括项目理解、建设目标、重点难点等方面内容）综合评分： （1）需求理解完整深刻、针对性强、紧贴采购需求的，得 8 分； （2）需求理解较为完整深刻、针对性较强、能够满足采购需求的，得 5 分； （3）需求理解基本完整、具有一定针对性、基本符合采购需求的，得 2 分； （4）需求理解不符合采购需求或未提供需求理解材料的不得分。	8
2.2	整体技术方案	评委根据供应商提供的整体技术方案综合评分（每项内容逐条阐述）：	8

序号	评审因素	评审细则	分值
		包括：1.总体架构；2.性能设计；3.技术路线。 （1）上述每项方案设计思路科学、前瞻性、可行性强、紧贴采购需求的，得 8 分； （2）上述每项方案设计思路较科学、前瞻性、可行性较强、能够满足采购需求的，得 5 分； （3）上述每项方案设计思路基本满足采购需求、具有一定可行性的，得 2 分； （4）上述每项方案设计思路不能满足采购需求或未提供方案的不得分。	
2.3	功能设计方案	评委根据供应商提供的功能设计方案综合评分（每项内容逐条阐述）： 包括：1.功能架构设计；2.系统建设方案；3.系统设计界面。 （1）上述每项方案设计思路科学、前瞻性、可行性强、紧贴采购需求的，得 8 分； （2）上述每项方案设计思路较科学、前瞻性、可行性较强、能够满足采购需求的，得 5 分； （3）上述每项方案设计思路基本满足采购需求、具有一定可行性的，得 2 分； （4）上述每项方案设计思路不能满足采购需求或未提供方案的不得分。	8
2.4	项目实施方案	评委根据供应商提供的项目实施方案综合评分（每项内容逐条阐述）： 包括：1.项目团队组成；2.项目进度计划；3.项目实施管理；4 质量管理方案。 （1）上述每项方案完整深刻、可行性强、紧贴采购需求的，得 8 分； （2）上述每项方案较为完整深刻、可行性较强、能够满足采购需求的，得 5 分； （3）上述每项方案基本完整、具有一定可行性、基本符合	8

序号	评审因素	评审细则	分值
		采购需求的，得 2 分； (4) 上述每项方案不合理可行或未提供方案的不得分。	
2.5	售后服务方案	评委根据供应商提供的售后服务方案综合评分（每项内容逐条阐述）： 包括：1.服务体系；2.响应及维护体系；3.服务保障体系。 (1) 上述每项方案完整、合理性、操作性强的，得 5 分； (2) 上述每项方案较完整、较合理，操作性较强的，得 2 分； (3) 上述每项方案基本完整、基本合理，有可操作性的，得 1 分； (4) 上述每项方案不完整、不科学合理、不具可操作性或未提供的不得分。	5
2.6	培训方案	评委根据供应商提供的项目培训方案综合评分（每项内容逐条阐述）： 包括：1.培训计划；2.培训内容；3.师资力量。 (1) 上述每项方案完整详细、针对性强的，得 5 分； (2) 上述每项方案较完整详细、针对性较强的，得 2 分； (3) 上述每项方案基本满足采购需求，有一定针对性的，得 1 分； (4) 上述每项方案没有针对性或未提供方案的不得分。	5
2.7	系统视频演示	评委根据供应商提供的现场真实系统演示或视频演示（演示时间不超过 10 分钟）综合评分，不接受其他形式的演示，演示内容包括： 1.机器人配置：对于不同的业务场景、发布渠道，支持新建不同的机器人；支持通过可视化流程配置业务流转逻辑，支持变量设置。 2.呼叫策略功能：支持制定呼叫策略、节假日策略、自动重播策略。 3.任务管理：支持任务监控、任务进度、智能回访管理。	10

序号	评审因素	评审细则	分值
		4.回访工单记录：支持根据智能回访列表相关字段进行筛选查询，展现智能回访对话记录。 5.节假日系统管理：支持自定义添加工作日或节假日。 以上 5 条演示内容均按如下规则评分： （1）演示内容全面、功能设计合理、用户界面友好的，每条得 2 分； （2）演示内容较全面、功能设计较合理、用户界面较友好的，每条得 1 分； （3）演示内容基本全面、功能设计基本合理、用户界面基本友好的，每条得 0.5 分； （4）演示内容不全面、功能设计不合理、用户界面不友好或者未提供演示的，不得分。 （因供应商自身原因视频文件无法打开或视频画面不清晰无法辨认的不得分）	
（三）人员要求			
3.1	项目人员要求	项目经理（仅可指派一人）： 供应商拟投入本项目的项目经理具备高级软件测试工程师证书、高级系统架构设计师证书、软件设计师证书，每提供 1 个证书得 2 分，最多得 6 分。 （提供供应商自 2025 年 2 月 1 日以来任意一个月为其缴纳社保的证明材料和证书复印件并加盖公章）	6
		项目组成员（除项目经理外）： （1）具有高级信息系统项目管理师证书的，每提供一人得 1 分，最多得 3 分。 （2）具有高级系统架构设计师证书的，每提供一人得 1 分，最多得 3 分。 （3）具有软件设计师证书的，每提供一人得 1 分，最多得 3 分。 （4）具有注册信息安全专业人员证书的，每提供一人得 1	12

序号	评审因素	评审细则	分值
		分，最多得 3 分。 本项最高得 12 分。 （每个证书只记分一次，一人多证者不重复得分，提供供应商自 2025 年 2 月 1 日以来任意一个月为其缴纳社保的证明材料和证书复印件并加盖公章）	
（四）业绩			
4.1	业绩	供应商具有自 2022 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）以来完成类似案例（包含“在线平台服务、热线服务、呼叫平台服务”关键词内容的相关案例），每提供一个得 3 分，最多得 9 分，未提供不得分。 （提供合同全本复印件加盖公章，合同须能反映项目名称、主要标的物，签订时间和签章清晰可见）	9
（五）履约能力			
5.1	履约能力	供应商拟投入本项目的相关产品具有软件著作权证书，软件名称包含“呼叫中心一体化管理平台、智能客服机器人知识、云平台数据统计分析、智能服务系统”等关键字，每提供 1 个证书得 2 分，最多得 8 分，未提供不得分。 （提供软件著作权证书复印件加盖公章，证书内容清晰可见）	8
5.2	本地化服务能力	供应商承诺成交后在本地成立项目团队为本项目提供服务，得 3 分，未提供不得分。 （提供承诺书，承诺书格式自拟）	3
合计			100

注：采购人与成交人在签订合同时，有权要求成交人提供其响应文件中的承诺响应的证明材料原件进行真实性核实，如成交人无法提供，或无法核实真实性的，则视为虚假响应，报财政部门按照政府采购相关规定处理。

三、政府采购政策功能落实

（一）小微企业价格扣除

（1）对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，如供应商拟提供的货物全部由符合政策要求的小型 and 微型企业产品制造，提供的服务全部由符合政策要求的小型 and 微型企业承接的，则给予 10% 的扣除价格，用扣除后的价格参与评审。

（2）供应商需按照采购文件的要求提供相应的《中小企业声明函》。

（3）企业标准请参照《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）文件规定自行填写。

（二）监狱和戒毒企业的价格扣除

（1）本项目对残疾人福利性单位视同小型、微型企业，给予 10% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

（2）残疾人福利单位需按照采购文件的要求提供《残疾人福利性单位声明函》。

（3）残疾人福利单位标准请参照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）。

（三）监狱和戒毒企业价格扣除

（1）本项目对监狱和戒毒企业（简称监狱企业）视同小型、微型企业，给予 10% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

（2）监狱企业参加政府采购活动时，需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。供应商如不提供上述证明文件，价格将不做相应扣除。

（3）监狱企业标准请参照《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）。

（四）残疾人福利单位、监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。上述价格扣除政策仅适用“不专门面向中小微企业采购项目”。

（五）接受大中型企业与小微企业（残疾人福利单位、监狱企业）组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业（残疾人福利单位、监狱企业）的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 2% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

第六章 响应文件的组成和格式

竞争性磋商响应文件

(正或副本)

项 目 名 称：（如有分包，需注明分包号）

项 目 编 号：

磋商供应商名称：

日 期：

响应文件主要目录

一、评分索引表.....	
二、资格性审查响应对照表.....	
三、符合性检查响应对照表.....	
四、磋商响应报价表.....	
五、项目技术及商务需求响应及偏离表.....	
六、附件.....	

一、评分索引表

评分项目	在响应文件中的页码位置
*****（根据本磋商文件第五章的“二、评审标准”中评分项依次填列）	

二、资格审查响应对照表

序号	资格审查响应内容	是否响应	响应文件中的页码位置
1	<u>具有独立承担民事责任的能力（提供法人或其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明）；</u>		
2	<u>《南京市政府采购供应商信用记录表暨信用承诺书》</u> <u>注：</u> <u>（1）是否经法人签字并盖单位公章；</u> <u>（2）时间是否在在采购文件发布之日起至递交响应文件截止日前。</u>		
特定资格要求 （按照本磋商文件“第一章 采购邀请”中的“2.4 本项目的特定资格要求”逐条提供）			
1	<u>*****</u>		
其他资格要求			
1	<u>法人授权书（盖章原件，格式见后）</u>		
2	<u>磋商响应函（盖章原件，格式见后）</u>		
3	<u>中小企业声明函（如本项目磋商文件“第一章 采购邀请”中的“2.2 落实政府采购政策需满足的资格要求”按第（1）至（3）种方式落实的，则必须提供中小企业声明函的盖章原件，格式见后）；</u>		
4	<u>联合体协议（如本项目接受联合体参与采购，且供应商以联合体形式参加的，必须提供联合体协议盖章原件，格式见后）</u>		
5	<u>节能产品认证证书（如果提供产品属于政府强制采购节能产品品目清单范围内，则磋商响应文件中必须提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的该节能产品认证证书图片）</u>		
6	<u>*****</u>		

备注：

1、在政府采购资格审查环节，供应商只需提供书面《南京市政府采购供应商信用记录表暨信用承诺书》，即可替代以下证明材料：

- （1）符合国家相关规定的财务状况报告；
- （2）依法缴纳税收的证明材料；

(3) 依法缴纳社会保障资金的证明材料；

(4) 具备履行政府采购合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

(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的证明材料；

(6) 未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的证明材料。

2、供应商在中标（成交）后，应按采购文件要求，将上述由信用承诺书替代的证明材料提交采购人或采购代理机构核验。经核验无误后，由采购人或采购代理机构发出中标（成交）通知书。供应商涉及以下情形的，不适用信用承诺：

(1) 供应商被列入严重失信主体名单；

(2) 被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内；

(3) 其他法律、行政法规规定的不适用信用承诺的情形。供应商对信用承诺内容的真实性、合法性、有效性负责。如作出虚假信用承诺，视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为。

3、供应商属于上述“不适用信用承诺”之情形，则供应商必须按照下列所列证明材料提供：

(1) 2023 或 2024 年度审计报告，或 2025 年 1 月以来任意一个月的财务报表，或提交响应文件截止时间前 6 个月内银行出具的资信证明，或财政部门认可的专业担保机构出具的投标担保函

(2) 在提交响应文件截止时间前一年内（至少一个月）依法缴纳税收和社会保障资金的有效证明材料（供应商依法享受缓缴、免缴税收或社会保障资金的，须提供有效证明材料。复印件）；

(3) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（盖章原件，格式见后）；

(4) 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（盖章原件，格式见后）；

4、以上资格证明文件中要求加盖公章的，必须加盖公章；如供应商组成联合体参加磋商，则联合体各方均须加盖公章，否则按无效响应处理。

三、符合性审查响应对照表

序号	符合性审查响应内容	是否响应 (填是或否)	备注
1	***** (须逐条列出本磋商文件“第四章 项目需求”中必须满足的实质性要求：即“ <u>斜体加粗且有下划线</u> ，或加“★”部分”的内容；若“项目需求”中无实质性要求，则无需填列本表)		
2			
3			
4			
5	*****		

备注：如实质性要求提供相应证明材料的，应在“备注”栏注明证明材料在磋商响应文件中的页码位置；

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

我公司郑重声明：我公司具备履行本项采购合同所必需的设备和专业技术能力，为履行本项采购合同我公司具备如下主要设备和主要专业技术能力：

主要设备有：*****

主要专业技术能力有：*****

供应商名称（盖章）：

日 期：

参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

我单位郑重声明：参加本次政府采购活动前 3 年内，我单位在经营活动中没有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。

供应商名称（盖章）：

日 期：

法人授权书

本授权书声明： [供应商全称] 授权 [被授权人的姓名] [被授权人身份证号码] 为我方就 [项目编号] 号采购项目活动的合法代理人，以本公司名义全权处理一切与该采购项目采购有关的事务。

本授权书于_____年_____月_____日起生效，特此声明。

(如有演示或陈述)我单位委托进行现场演示或陈述的人员为 [姓名] (身份证号：)；

附：被授权人的有效身份证复印件；

被授权人联系电话（手机）：

授权单位名称（公章）：

单位地址：

日 期： 年 月 日

备注：如供应商组成联合体参加磋商，则联合体各方均须加盖公章；

磋商响应函

致：[采购人单位全称]、江苏易采招标代理有限公司

根据贵方的[项目编号]号磋商文件，正式授权[被授权人的姓名]代表我方[磋商供应商的名称]，全权处理本次项目磋商采购的有关事宜。

据此函，授权委托人宣布同意如下：

1. 按磋商文件规定的各项要求，向买方提供所需服务。
2. 我方已详细审核全部磋商文件及其有效补充文件，我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。
3. 我方同意从规定的响应文件接收截止时间起遵循本响应文件，并在规定的磋商、有效期期满之前均具有约束力。
4. 如果在响应文件接收截止时间后规定的磋商有效期内撤回响应文件或成交后拒绝签订合同，我方同意按照政府采购规定承担所有责任。
5. 同意向贵方提供贵方可能另外要求的与磋商采购有关的任何证据或资料，并保证我方已提供和将要提供的文件是真实的、准确的。
6. 一旦我方成交，我方将根据磋商文件的规定，严格履行合同的责任和义务，并保证在磋商文件规定的时间完成项目，交付买方验收、使用。
7. 遵守磋商文件中要求的收费项目和标准。
8. 与本磋商采购有关的正式通讯地址为：

联系电话		联系邮箱	
传 真		邮 编	
通讯地址			
供应商账户信息	账户名称： 开户银行： 账户号码：		

供应商全称（公章）：

日 期： 年 月 日

备注：如供应商组成联合体参加磋商，则联合体各方均须加盖公章；

磋商供应商全称（加盖公章）：

项目名称:

项目编号:

分包号:

是否提供了中小企业声明：☐否；☐是（☐中型企业 ☐小型企业 ☐微型企业）；

产品、服务名称	品牌/规格/型号/ 产地列本(纯服务项目可不填报本列)	数量	单位	单价 (元)	单项 合计价	产品制 造商	备注 (交付期等)
总报价	人民币(大写): 元整 ¥:						

备注:

- 1、此表可以根据需要自行增减行数，且该表报价非本次磋商中的最后报价。
- 2、供应商应按磋商文件所需货物或服务逐项报价，每项单价应包括设备费、服务费、安装费、税费等；
- 3、对于主要提供的货物或服务，供应商如因分项报价不明确，而可能影响本项目实际结算的，评标委员会有权视为重大偏离处理；
- 4、本表中的“产品、服务名称”如为货物的，需在“产品制造商”中列明“所投货物制造商的全称”；
- 5、如参与多个分包的，请各磋商供应商按所响应的分包分别列表；

五、项目技术及商务需求响应及偏离表

序号	磋商文件要求	磋商响应情况及承诺说明	符合/ 正偏离/ 负偏离	备注

备注：

1、“磋商文件要求”栏按照本磋商文件“**第四章 项目需求**”逐项填列，如需提供相应证明材料的，应在“备注”栏注明证明材料在磋商响应文件中的页码位置；

2、如参与多个分包的，请各磋商供应商按所响应的分包分别列表。

附件

联合体协议（参考格式）

（参考格式，非联合体形式参加磋商的供应商无需提供）

[联合体中各供应商全称]在此达成以下协议：

1、我们自愿组成联合体，参加江苏省易采招标代理有限公司组织的采购编号为[项目全称]项目的政府采购活动。

2、若我们联合成交，[供应商单位 1 全称]实施项目中[工作内容]部分工作，并承担相应的责任。[供应商单位 2 全称]实施项目中[工作内容]部分工作，并承担相应的责任。……。 （注：联合体中各供应商都应明示所承担的工作和相应的责任）。

3、其中[小型、微型企业/残疾人福利性单位/监狱企业全称]为[企业名称]企业，且我们约定该公司所承担的合同金额将占本项目合同总金额的____%。

备注：联合体中各方均须加盖单位公章。

供应商单位 1 名称（盖章）：

供应商单位 2 名称（盖章）：

日 期： 年 月 日

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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 [采购单位名称] 的 [项目名称] 采购活动，提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。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）的规定，相关企业的具体情况如下：

1、 [标的名称]，属于 [采购文件中明确的所属行业] 行业；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] 行业；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。

备注：

（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。

（2）上述“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；

（3）供应商如未按要求提供此声明函，报价将不做相应扣除；成交供应商如享受本项目小微企业扶持政策的，其《中小企业声明函》将随本项目的成交结果同时公告，接受社会监督；

供应商全称（盖章）：

日 期：

残疾人福利性单位声明函

（非残疾人福利性单位的磋商供应商无需提供）

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〔采购人单位名称〕单位的采购文件编号为〔项目编号〕的〔项目名称〕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〔残疾人福利性单位名称〕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。

备注：供应商如未按要求提供此声明函，报价将不做相应扣除；中标供应商如享受本项目残疾人福利单位扶持政策的，其《残疾人福利性单位声明函》将随本项目的中标结果同时公告，接受社会监督；

供应商全称（盖章）：

日 期：