



2026 年国家智慧教育平台建设及运维项目
——呼叫中心及专线租赁服务项目

磋商文件

项目编号：GXCZ-C-26870044

采购人：全国学生资助管理中心

采购代理机构：国信招标集团股份有限公司

二〇二六年八月

目 录

第一章 磋商邀请	2
第二章 供应商须知	5
第三章 采购需求	25
第四章 评审方法和评审标准	35
第五章 合同草案	38
第六章 响应文件格式	49

第一章 磋商邀请

国信招标集团股份有限公司（以下简称“采购代理机构”）受全国学生资助管理中心（以下简称“采购人”）的委托，对下述 2026 年国家智慧教育平台建设与运维项目—呼叫中心及专线租赁服务项目的服务进行竞争性磋商采购。现邀请相关供应商参加磋商。

一、磋商编号：GXCZ-C-26870044

二、项目名称：2026 年国家智慧教育平台建设与运维项目—呼叫中心及专线租赁服务项目

三、采购预算：197 万元

四、磋商内容

1. 本次磋商共 1 个采购包：

包号	名称	数量	简要技术需求	合同履行期限
1	2026 年国家智慧教育平台建设与运维项目—呼叫中心及专线租赁服务项目	1	提供呼叫中心支撑服务，包含 12 个座席（144 人月）的呼叫中心集成、呼叫中心场地、在线客服系统、呼叫中心系统、智能问答机器人系统、呼叫中心语音导航集成、400 号码（外呼外显）；提供 1 条 10G 数据传输专线，2 条 65 公里裸光纤，1 条 900M 数据传输专线，含部署、调试、运维、保障，保障呼叫中心全系统 7×24 小时不间断运行，满足高并发、大带宽、低时延业务需求。	合同签订之日起 1 年

本次磋商、响应、评审均以采购包（简称“包”）为单位，供应商须以包为单位进行响应，如有多包，可响应一包或多包，但不得拆包，不完整的响应将被拒绝。

2. 采购内容及用途：12 人×12 月的呼叫中心集成、呼叫中心场地、在线客服系统、呼叫中心系统、智能问答机器人系统、呼叫中心语音导航集成、400 号码（外呼外显）。

具体采购内容和要求，以本磋商文件中商务、技术和服务的相应规定为准。

3. 需要落实的政府采购政策：

（1）促进中小企业发展政策

本次采购是否为预留份额专门面向中小企业采购的采购项目：否

若本项目为未预留份额、非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的，评审时小型和微型企业服务享受 10%-20% 的价格折扣。监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业。若供应商为大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，联合协议或者分包意向协议约定，小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，可给予该供应商 4%-6% 的价格扣除。本项目具体扣除价格百分比详见第四章评审方法和评审标准。

(2) 对本国产品的支持政策：本次采购是否适用本国产品标准，详见供应商须知前附表。

五、供应商的资格要求

1. 在中华人民共和国境内注册登记，具有生产或供应能力的本国供应商，包括法人、非法人组织和自然人。

2. 供应商应遵守《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》等法律法规，并符合本磋商文件规定的条件。

(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) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

(5) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

(6) 本项目响应截止期前被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的），不得参与本项目的政府采购活动；

(7) 法律、行政法规规定的其他条件；

(8) 供应商按照磋商邀请的要求获取磋商文件。

3. 本项目不接受联合体响应。

六、获取磋商文件时间、地点和要求

1. 获取时间：自 2026 年 09 月 04 日起至 2026 年 09 月 10 日（上午 08:30 时至 12:00 时，下午 13:00 时至 17:00 时）。

2. 获取地点：北京市海淀区首体南路 22 号国兴大厦 11 层前台。

3. 磋商文件售价：人民币 600 元，售后不退。

七、首次响应文件接收截止时间及磋商时间

1. 首次响应文件接收截止时间：2026 年 09 月 17 日 09 时（北京时间）

2. 首次响应文件接收截止时间后送达的响应文件将被拒收，在规定时间内所

提交的响应文件未按照磋商文件要求密封的也将被拒收。

3. 磋商时间：2026 年 09 月 17 日 09 时（北京时间）

八、响应文件递交地点及磋商地点

1. 响应文件递交地点：北京市海淀区首体南路 22 号国兴大厦 11 层第一会议室。

2. 磋商地点：北京市海淀区首体南路 22 号国兴大厦 11 层第一会议室。

3. 届时请供应商的法定代表人或其授权的供应商代表出席磋商会议，具体磋商次序由采购代理机构根据实际情况安排。

九、采购人、采购代理机构、最终用户信息

1. 采购人信息

（1）采购人名称：全国学生资助管理中心

（2）采购人地址：北京市海淀区西直门北大街 32 号枫蓝国际中心写字楼 B 座 1706

（3）联系人：孙老师

（4）联系电话：010-66093021

2. 采购代理机构信息

（1）采购代理机构名称：国信招标集团股份有限公司

（2）采购代理机构地址：北京市海淀区首体南路 22 号国兴大厦 11 层

（3）邮政编码：100044

（4）联系人：张薇、张文雪、张静、马晓晴

（5）联系电话：010-88354433-220

（6）邮箱：13720095133@163.com

3. 最终用户（合同甲方）信息：

（1）最终用户名称：教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）

（2）最终用户地址：北京市西城区复兴门内大街 160 号

（3）联系人：王艺霖

（4）联系电话：010-66490203

十、公告发布和期限

1. 本项目相关信息公告均在“中国政府采购网”媒体上发布。

2. 本项目成交公告期限为 1 个工作日。

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	内容	说明与要求
2.1	采购人	全国学生资助管理中心
2.2	采购代理机构	国信招标集团股份有限公司
3.2	采购预算	197万元
4.1	供应商资格要求和资格证明文件	供应商应遵守《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》等法律法规，并符合本磋商文件规定的条件。 （1）具有独立承担民事责任的能力，须提供相关证明材料，其中： 供应商是企业（包括合伙企业）的，应提供其在市场监督管理部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”的复印件； 供应商是事业单位的，应提供其有效的“事业单位法人证书”复印件； 供应商是非企业专业服务机构的，应提供其有效的“执业许可证”复印件； 供应商是个体工商户的，应提供其有效的“个体工商户营业执照”复印件； 供应商是自然人的，应提供其有效的自然人身份证明。 （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，须提供相关证明材料，其中： 供应商是法人或非法人组织的，应提供2025年度财务状况报告复印件（若供应商适用企业财务制度或企业会计准则的，报告中须包括资产负债表、利润表、现金流量表；若供应商适用事业单位会计准则的，报告中则须包括资产负债表、收入支出表；若供应商适用其他会计制度或会计准则的，按照其依法适用的会计制度、财务规则或会计准则提供财务报表），或经审计的2025年度审计报告，或其开户银行出具的针对本项目资信证明。 供应商是个体工商户的，应提供开户银行出具的针对本项目资信证明。

条款号	内容	说明与要求
		供应商是自然人的,应提供中国人民银行出具的针对本项目资信证明。 (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力, 须附相关证明材料或声明。 (4) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录, 须提供相关证明材料, 其中: 供应商是法人的, 缴纳税收的证明材料, 应提供响应前六个月内任意一个月的缴税凭据复印件; 供应商是法人的, 缴纳社会保障资金的证明材料, 应提供响应前六个月内任意一个月的缴纳社会保险的凭据(专用收据或社会保险缴纳清单等) 复印件; 供应商是非法人组织和自然人的, 需要提供响应前六个月内任意一个月的缴纳税收和社会保险的凭据。 注: 依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商, 须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。 (5) 参加此项采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录; 其中: 重大违法记录是指供应商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; 供应商须提供参与本采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。 供应商在参加政府采购活动前三年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动, 但期限届满的, 可以参加政府采购活动。 (6) 本项目响应截止期前被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单(处罚期限尚未届满的), 不得参与本项目的政府采购活动。 (7) 法律、行政法规规定的其他条件。 (8) 供应商按照磋商邀请的要求获取磋商文件。
4.3	是否允许联合体响应及资格条件	否
4.4	是否允许供应商合	否

条款号	内容	说明与要求
	同分包	
4.5	是否安排现场踏勘	否
5.1	是否为预留份额或专门面向中小企业	否
5.3	中小微企业划型标准	中小微企业划型标准根据工信部等部委发布的《关于印发中小微企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）以及《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）进行划分，符合相关条件的中小微型企业，应根据磋商文件附件9的格式要求提供《中小企业声明函》，或附件10的格式要求提供《残疾人福利性单位声明函》，或提供属于监狱企业的证明文件，没有按要求提供上述材料的不被认定为中小微型企业。 注：若供应商为监狱企业，应当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。同时，对于上述所要求的证明文件无法提供的，可单独作出说明并加盖公章。
5.5	是否适用本国产品支持政策	否
14.4	是否接受可选择或调整的响应和报价	本次磋商采购不接受选择性的响应和报价，但根据磋商情况可以对响应情况和报价进行调整。
15.1	磋商保证金	（1）供应商递交响应文件时应同时递交磋商保证金。 （2）磋商保证金金额：3万元人民币 （3）磋商保证金有效期：与响应文件有效期一致。 （4）磋商保证金采用下列形式之一： 1）电汇、支票、汇票，并附“磋商保证金说明函”（格式详见第六章附件6-8）； 2）由专业担保机构出具的“磋商保证金担保函”（格式详见第六章附件6-9）。 （5）开户银行及账号 收款单位：国信招标集团股份有限公司 开户银行：平安银行北京神华支行

条款号	内容	说明与要求
		银行账号：30206098017352 请供应商在汇款时，须在汇款单上注明采购项目编号，否则，因款项用途不明导致响应无效等后果由供应商自行承担。磋商保证金交纳人必须与供应商名称保持一致。
16.1	响应文件有效期	90日历天（从磋商日起计算）
18.4	响应文件数量	（1）响应文件正本 <u>1</u> 份； （2）响应文件副本 <u>2</u> 份； （3）首次报价表 <u>1</u> 份（单独密封提交）； （4）磋商保证金或其凭证 <u>1</u> 份（单独密封提交）； （5）电子文档 <u>1</u> 份（应为盖章和签字后的正本PDF扫描件+可编辑版本）。
26.2	小微企业价格扣除比例	具体扣除价格百分比详见第四章评审方法和评审标准。
27.2	启动异常低价响应的具体数值标准	（1）响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值65%的，即响应报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 $\times$ （65%）； （2）响应报价低于通过符合性审查的次低报价供应商响应报价65%的，即响应报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商响应报价 $\times$ （65%）； （3）响应报价低于采购项目最高限价65%的，即响应报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times$ （65%）。
32.1	履约保证金	乙方在合同签订后10个工作日内（甲方付款前），向甲方提供相当于合同总价10%的履约保证金或履约保函。
33.1	成交服务费	（1）成交服务费以本项目成交金额作为收费的计算基数，参照《采购代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）及发改办价格〔2003〕857号计算方法和标准，以服务类标准按成交金额差额定率累进法计算（见“采购代理服务收费标准”）。 （2）成交服务费的交纳方式：在领取成交通知书时，向采购代理机构直接交纳成交服务费。可用转账支票、汇票、电汇、现金等付款方式一次向采购代理机构缴清成交服务费。 收款单位：国信招标集团股份有限公司 开户银行：平安银行北京神华支行

条款号	内容	说明与要求						
		银行账号：30206098017352 采购代理服务收费标准 <table><tr><th> 成交金额 \ 费率 </th><th>服务采购</th></tr><tr><td>100 万元以下</td><td>1.5%</td></tr><tr><td>100 万元-500 万元</td><td>0.8%</td></tr></table>	成交金额 \ 费率	服务采购	100 万元以下	1.5%	100 万元-500 万元	0.8%
成交金额 \ 费率	服务采购							
100 万元以下	1.5%							
100 万元-500 万元	0.8%							
	其他	本项目的响应文件只认可加盖公章或投标专用章，两者对响应具有同等法律效力。对于响应文件加盖项目专用章、合同专用章、财务专用章等，我们拒绝该响应。 本文件中的“签字”指签字人亲笔签字或加盖签字人的 人名章或手签章。 本文件中的“法定代表人”指供应商的法定代表人，或经法定代表人授权在指定范围内可以行使法定代表人相关权利的负责人（需提供相关证明文件）；当供应商为无法定代表人的其他团体组织等时，则均系指其负责人。						

注：本项目磋商文件中供应商须知或磋商文件其余部分与本表不一致的，以本表要求为准。

供应商须知

一、总则

1. 基本要求

1.1 本磋商文件适用于本文件第三章中所述采购需求的采购响应。采购人、采购代理机构根据政府采购政策、采购预算、采购需求编制磋商文件。

1.2 供应商的响应文件必须满足本次采购的实质目的，完全实现所应有的全部要求。供应商若存在任何理解上无法正确确定之处，均应当按照磋商文件所规定的响应前的澄清等程序提出，否则，可能导致的任何不利后果均应当由供应商自行承担。

2. 定义

2.1 “采购人”指将本项目委托给采购代理机构的单位，名称详见**供应商须知前附表**。

2.2 “采购代理机构”指执行本项目采购工作的采购代理机构，名称详见**供应商须知前附表**。

2.3 “潜在供应商”指符合本磋商文件各项规定且获取磋商文件的供应商。

2.4 “供应商”指响应邀请、参加磋商活动的供应商。

2.5 “服务”指本磋商文件中**第三章**所述供应商应该履行的承诺和义务。

3. 资金性质和采购预算

3.1 资金性质：财政性资金

3.2 采购预算：金额详见**供应商须知前附表**。

4. 供应商的资格要求

4.1 在中华人民共和国境内注册登记，具有生产或供应能力的本国供应商，包括法人、非法人组织和自然人。具体供应商的资格要求和需要提供的资格证明文件详见**供应商须知前附表**。

4.2 供应商不得存在下列情形之一：

（1）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，不得参加同一包响应或者在未分包的同一采购项目中响应；

（2）为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的；

（3）已为整体采购项目或者其中分项目前期工作提供设计、编制规范、进行管理等的供应商及其附属机构，不得再参加该整体采购项目及其所有分项目的采购活动；凡为分项目提供上述服务的供应商及其附属机构，不得再参加分项目的采购活动；

(4) 为本采购项目的采购代理机构；

(5) 为本采购项目的代建单位。

4.3 本次采购是否允许两个（含）以上供应商组成一个联合体以一个供应商身份共同响应，详见**供应商须知前附表**。如果允许联合体响应，联合体各方应符合下列要求：

(1) 联合体应提供“联合响应协议书”。该协议书对联合响应各方均具有法律约束力。联合体响应文件未附联合体响应协议书的，其响应将被**拒绝**；

(2) 联合体必须确定其中一方为响应的牵头人参加磋商活动，且联合体各方无论是否实际参加、发生的情形怎样，一旦该联合体实际开始响应，联合体各方均应当就本次采购所引起或相关的任何或所有事项、义务、责任、损失等承担连带责任；

(3) 参加联合体的各成员均应当符合本项目的资格要求，并按照**供应商须知前附表**供应商的资格要求规定提交相关证明文件，否则，其提交的联合响应将被**拒绝**；

(4) 联合体成交后，合同应由各成员的合法授权代表签字并加盖各成员公章，以便对联合体成员作为整体和他们各自作为独立体均具有法律约束力。

4.4 本次采购是否允许供应商合同分包，详见**供应商须知前附表**。如果允许合同分包响应，供应商可根据自身能力和采购项目的实际情况，选择合同分包或是不合同分包，若供应商选择合同分包，供应商应该将本项目的非主体、非关键性工作的合同分包方案、合同分包报价分别报出（不得将本项目的主体和关键性工作进行合同分包），同时在响应文件中载明合同分包承担主体，合同分包承担主体应当具备相应资格条件且不得再次合同分包。

4.5 本次采购是否允许现场踏勘，详见**供应商须知前附表**。

5. 政府采购优惠政策

5.1 中小企业规定

(1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，本次采购是否为预留份额或专门面向中小企业采购的采购项目，详见**供应商须知前附表**。

(2) 若本项目为预留份额或专门面向中小企业采购的采购项目，供应商应满足以下**资格**：

专门面向中小企业采购的采购项目或采购包，供应商应按 5.3 中小企业划型标准要求出具相关证明文件，证明其符合中小企业资格要求。项目允许联合体响应或合同分包的采购项目，联合体各方成员或合同分包的分包商和被分包商，均应为中小企业，并按 5.3 中小企业划型标准要求出具相关证明文件，证明其符合中小企业资格要求。

预留份额的项目或采购包，供应商应按 5.3 中小企业划型标准要求出具相关证明文件，证明其符合中小企业资格要求。项目允许联合体响应或合同分包的采购项目，联合体或合同分包中的至少任意一方，应为中小企业，且中小企业承担的金额比例不得低于 30%。供应商响应时应在《联合体协议书》或《分包意向协议书》（《协议书》格式自拟）明确中小企业承担的金额比例。

5.2 微型企业规定

（1）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》规定，未预留份额、非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的，本项目供应商为小型或微型企业且所响应服务为小型或微型企业提供的，将对该响应的报价给予 10%-20% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。

若供应商为大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向一家或者多家小微企业合同分包的，其《联合体协议书》或者《分包意向协议书》中的定，小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，可给予该供应商 4%-6% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。供应商响应时应在《联合体协议书》或《分包意向协议书》（《协议书》格式自拟）明确小微企业承担的金额比例。

（2）残疾人福利性单位扶持政策：供应商如为残疾人福利性单位视同小型、微型企业，且响应服务为小型或微型企业提供的，将对该响应服务的报价给予 10%-20% 的扣除。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

（3）监狱企业扶持政策：供应商如为监狱企业将视同为小型或微型企业，且所响应服务为小型或微型企业提供的，将对该响应服务的报价给予 10%-20% 的扣除。供应商为监狱企业的，应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。

5.3 中小微企业划型标准

本项目的具体划型标准，详见**供应商须知前附表**。若供应商为中小微企业，应按本磋商文件的**供应商须知前附表**要求出具相关证明文件，否则评审时不予认可。供应商应对提交的证明文件的真实性负责，提交证明文件不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

5.4 网络安全专用产品要求

根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023 年第 1 号）的要求，若响应产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》

等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求后，方可作为本项目响应产品。

5.5 本国产品支持政策

本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

若本次政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80% 以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

本国产品的认定，依据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）及《关于贯彻落实<国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知>的意见》（财库〔2025〕30 号）等政府采购中实施本国产品标准及相关政策通知执行。

本次招标是否适用本国产品支持政策，详见**供应商须知前附表**

6. 磋商费用

6.1 供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用，采购代理机构、采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

7. 通知

7.1 对与本项目有关的通知，采购代理机构将以书面（包括书面材料、信函、传真、电子邮件等方式）或在“中国政府采购网”上发布公告的形式，向潜在供应商发出，地址、传真、邮箱等以潜在供应商登记的为准。如信息登记有误、传真线路故障、潜在供应商手机无法接通等原因，或其他任何意外情形导致所发出的通知延迟送达或无法到达供应商，采购代理机构不因此承担任何责任，有关的采购活动可以继续有效地进行。

7.2 本项目成交结果公告的公告期限为 1 个工作日。

二、磋商文件

8. 磋商文件的内容

第一章 磋商邀请

第二章 供应商须知

第三章 采购需求

第四章 评审方法和评审标准

第五章 合同草案

第六章 响应文件格式

9.磋商前磋商文件的澄清和修改

9.1 任何已获得磋商文件的潜在供应商，可依法要求对磋商文件进行澄清或修改，该要求应按**第一章磋商邀请**中的联系地址以书面形式（包括书面材料、信函、传真等，下同）送达采购代理机构。采购代理机构将视情况予以澄清或修改，以书面形式答复所有获得磋商文件的潜在供应商，必要时答复内容可以包括原提出的问题，但不包括问题的来源。

9.2 按照责权利相一致原则，磋商文件的主要商务、采购需求的提出方负责解释潜在供应商提出的相关询问，并应当视情况作出澄清或修改的决定。

9.3 提交首次响应文件截止之日前，采购代理机构可主动地或在解答潜在供应商提出的澄清问题时对磋商文件进行修改。

9.4 磋商文件的澄清、修改应以书面形式通知所有潜在供应商，并作为磋商文件的组成部分，对所有潜在供应商均具有约束力。潜在供应商在收到上述通知后，应立即向采购代理机构回函确认。若无书面回函确认，视同潜在供应商已收到磋商文件修改的通知，并受其约束。

9.5 澄清或者修改的内容可能影响首次响应文件编制的，将在首次响应文件提交截止时间至少3个工作日前，以书面形式通知潜在供应商；不足3个工作日的，将顺延提交首次响应文件的截止时间。

三、响应文件的编制

10.响应文件的语言和计量单位

10.1 供应商提交的响应文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及供应商与采购代理机构就有关响应的所有来往函电均应使用中文简体字。

10.2 原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当提供中文翻译文件（可以是复印件）并加盖供应商公章。必要时磋商小组可以要求供应商提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。在解释响应文件时，以中文翻译文件为准。

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

11.响应文件的组成

11.1 响应文件分为商务部分和技术部分。商务部分指供应商提交的证明其有资格参加磋商和成交后有能力和履行合同的文件。技术部分指供应商提交的能够证明供应商提供的服务及服务符合磋商文件规定的文件。

11.2 供应商应按磋商文件**第六章响应文件格式**顺序及要求编制响应文件。

12. 响应内容填写说明

12.1 供应商应详细阅读磋商文件的全部内容。响应文件须对磋商文件中的内容做出实质性和完整的响应，如果响应文件填报的内容资料不详，或没有提供磋商文件中所要求的全部资料及数据，将被视为响应文件完整性**有缺陷**。

12.2 除可填报内容外，对响应函内容的任何实质性修改将被视为非实质性响应，该响应将被**拒绝**。

12.3 响应文件应按照磋商文件的格式逐项填写，无相应内容可填的项需填写“无”“未测试”“没有相应指标”等明确的回答文字。

12.4 供应商必须保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受磋商小组对其中任何资料进一步审查原件的要求。

13. 响应文件装订要求

13.1 响应文件规格幅面建议与磋商文件正文一致，建议行文使用宋体小四号字。

13.2 响应文件按照磋商文件中**第六章**规定的顺序，统一编目编码装订成册并编制目录。由于编排混乱导致响应文件被误读或查找不到，责任应当由供应商承担。

13.3 响应文件装订需采用胶装方式，双面打印，不得采用活页装订。

14. 响应文件报价

14.1 所有响应文件的报价均以人民币元为计算单位，供应商的响应报价应遵守《中华人民共和国价格法》。

14.2 响应文件的报价条件为项目完税价。只要响应报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价应被视为已经包含了但并不限于各项购买服务及其相关费用和所需缴纳的所有价格、税、费。

14.3 供应商响应多个采购包的，应对每个采购包分别报价并分别填报报价表。

14.4 本次采购是否接受可选择或可调整的响应和报价，详见**供应商须知前附表**。如果本次采购不接受可选择或可调整的响应方案和报价，任何有选择的或可调整的响应方案和报价将被视为非实质性响应性而被**拒绝**。

14.5 供应商要按**第六章响应文件格式**的内容填写单价、总价及其他事项，并由法定代表人或供应商代表签署。

14.6 供应商对响应文件的报价若有说明应在首次报价表显著处注明。

14.7 报价优惠须对应首次报价表、响应分项报价表等提供相应的明细清单。除报价优惠外，任何超出磋商文件要求而额外赠送的服务、免费培训等其他形式的优惠，在评审时将不具有竞争优势。

15. 磋商保证金

15.1 供应商应按“**供应商须知前附表**”的规定金额提交磋商保证金，并作为其响应的一部分。

15.2 发生下列情形之一的，磋商保证金将不予退还：

- (1) 在提交最后报价后至响应有效期满前，供应商擅自撤销响应的；
- (2) 成交供应商不按本须知第 31.1 条的规定与买方签订合同的；
- (3) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 成交供应商不按“**供应商须知前附表**”交纳履约保证金；
- (6) 成交供应商不按“**供应商须知前附表**”交纳成交服务费的。

15.3 凡没有根据本须知第 15.1 条规定，随附磋商保证金的响应，将被视为非实质性响应而予以**拒绝**。

15.4 成交供应商的磋商保证金，在与买方签订合同并交纳履约保证金（如需交纳）后 5 个工作日内由采购代理机构完成成交供应商磋商保证金的退还；未成交的供应商的磋商保证金将于成交通知书发出之日起 5 个工作日内由采购代理机构完成未成交供应商磋商保证金的退还。

15.5 采购人或者采购代理机构逾期退还磋商保证金的，除应当退还磋商保证金本金外，还应当按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20% 后的利率支付超期资金占用费，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

16. 响应文件的有效期

16.1 响应文件的有效期详见**供应商须知前附表**，有效期不满足要求的响应将被**拒绝**。

16.2 在特殊情况下，采购代理机构可根据实际情况，在原响应文件有效期截止时间前，要求供应商同意延长响应文件的有效期。接受该要求的供应商将不会被要求和允许修正其报价，且本须知中有关磋商保证金的要求将在延长了的有效期内继续有效。供应商可以拒绝采购代理机构的这种要求，其磋商保证金将不会被没收。上述要求和答复都应以书面形式提交。

17. 响应文件的签署及规定

17.1 组成响应文件的各项文件均应遵守本条。

17.2 每份响应文件须清楚地标明“正本”“副本”或电子版。若正本和副本不符，以正本为准。

17.3 响应文件的正本必须注明“正本”字样，并由供应商的法定代表人或供应商代表签字。由供应商代表签字的，供应商代表须将书面形式的《法定代表人授权委托书》（按照磋商文件格式填写）原件附在响应文件中，否则按响应无效处理。响应文件的副本可采用正本的复印件。

17.4 响应文件应字迹清楚、内容齐全、不得涂改或增删。如有修改和增删，必须有供应商公章及法定代表人或其授权的供应商代表签字或签章。因响应文件字迹潦草或表达不清所引起的不利后果由供应商承担。

四、响应文件的递交

18. 响应文件的密封及标记

18.1 供应商应将响应文件密封包装以保证报价信息在磋商前不被透露。

18.2 为方便评审，供应商需将首次报价表和磋商保证金（包括磋商保证金说明函）的正本分别单独密封提交，并在包装上标明“首次报价表”“磋商保证金”字样。递交保证金形式若为电汇时，须提交“磋商保证金说明函”正本；若为支票、汇票时，须提交“磋商保证金说明函”正本和支票或汇票原件；若为担保函时，须提交担保函。

18.3 为方便拆启，密封包装上需注明本项目指明的项目名称、项目编号、供应商响应的包号/品目号等，并注明供应商名称和地址。

18.4 供应商应按供应商须知前附表规定的数量递交响应文件。

19. 首次响应文件截止时间

19.1 首次响应文件递交截止时间详见第一章磋商邀请。

19.2 按本须知规定，通过修改磋商文件延长响应截止期的情况下，采购代理机构和供应商受响应截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

19.3 响应文件及其他必要材料、实物等须按照磋商文件规定的递交时间、地点送达。在截止时间以后送达的，采购代理机构将拒绝接收。

20. 响应文件修改与撤回、撤销

20.1 供应商在响应截止时间前，可以对所递交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照磋商文件要求签署、盖章、密封后，作为响应文件的组成部分。

20.2 在首次响应文件接收截止时间之后至磋商前，供应商不得对其响应文件做任何修改。

20.3 从提交最后报价后至供应商在响应文件格式中确定的磋商有效期之间，供应商不得修改或撤销其响应文件，否则其磋商保证金将按照本须知的规定不予

退回。

五、评审

21.磋商小组

21.1 采购代理机构根据有关法律法规和本磋商文件的规定，结合本采购项目专业要求组建磋商小组，对具备实质性响应的响应文件进行评估和比较。磋商小组负责评审工作，并独立履行下列职责：审查响应文件是否符合磋商文件要求，并作出评价；要求供应商对响应文件有关事项作出澄清；并负责推荐成交候选人。采购代理机构协助磋商小组工作。

22. 磋商时间和顺序

22.1 采购代理机构将按磋商邀请中规定的日期和地点组织磋商，供应商的法定代表人或其委托代理人应准时参加。

22.2 磋商顺序按照供应商提交首次响应文件的顺序进行。磋商轮次由磋商小组现场决定。

23.对供应商的资格审查

23.1 资格审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、磋商保证金等进行审查，以确定供应商是否具备响应资格。

24.对响应文件的符合性检查

24.1 符合性检查依据政府采购法律法规和磋商文件的规定，审查响应文件有效性、完整性和对磋商文件的响应程度，以确定响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求。

24.2 符合性检查中，对明显的文字和计算错误按下述原则处理，若出现相互矛盾之处，应以排列在先的原则为准优先处理。

(1) 如果正本与副本或电子文档不一致，以正本为准；单独密封的首次报价表如与响应文件正本不一致，以单独密封的报价表为准；

(2) 如果文字表示的数据与数字表示的有差别，以文字为准修正数字。如果大小写金额不一致的，以大写金额为准，数字 1 至 0 的大写应为“壹贰叁肆伍陆柒捌玖零”；

(3) 如果单价乘以数量不等于总价，以单价为准修正总价，但单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。如果明细价格相加不等于汇总价格，以明细价格为准。

24.3 有下列情形之一的，视为供应商相互串通报价：

(1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

(2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理报价事宜；

(3) 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者响应文件的报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出。

24.4 有下列情况之一的，响应文件将被拒绝：

- (1) 响应文件有效期不满足磋商文件要求的；
- (2) 供应商在同一份响应文件中提供了选择方案或选择报价；
- (3) 响应文件的最终报价超过本项目各包预算的；
- (4) 磋商小组启动异常低价响应审查程序后，供应商未按磋商小组要求在规定时间内提供相关证明材料，或者提供的相关证明材料不能证明其报价合理性的；
- (5) 响应文件未按磋商文件规定密封、签署、盖章的；
- (6) 由供应商授权代表签字的，但未随响应文件一起提交有效的“授权委托书”原件的；
- (7) 不满足磋商文件中“★”号指标要求的；（如有）
- (8) 对磋商文件未进行实质性响应的；
- (9) 未按磋商文件提供制造厂家授权书的（只适用进口货物）；
- (10) 响应文件附有采购人或采购代理机构不能接受的附加条件的；
- (11) 存在 24.3 条款情形之一的；
- (12) 不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求的。

25. 磋商

25.1 磋商小组将对响应文件进行评审，并根据磋商文件规定的程序、评定成交的标准等事项与实质性响应磋商文件要求的供应商进行磋商。未实质性响应磋商文件的响应文件将被拒绝，磋商小组将告知有关供应商。

25.2 磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

25.3 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同条款，该修改将是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

25.4 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，并由其响应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，应当附响应法定代表人授权书。

25.5 若磋商小组对原磋商文件进行了实质性修改，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。

25.6 磋商小组根据项目情况可进行一轮或多轮磋商。每轮磋商结束后，磋

商小组应当要求所有参加磋商的供应商在规定时间内进行报价,并须由响应法定代表人或其授权代表签字确认。最后报价以最后一轮磋商结束后的报价为准,提交最后报价的供应商不得少于3家(但政府购买服务项目除外,可以是2家)。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

26. 详细评审

26.1 经磋商,供应商提交最后响应文件和报价后,由磋商小组采用综合评分法对供应商提交的最后响应文件和最后报价进行综合评分。评分细则详见**第四章评审方法和评审标准**。

26.2 根据财政部发布的《政府采购促进中小企业发展管理办法》和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》规定,对于非专门面向中小企业的项目,对小微企业服务的价格给予10%-20%的扣除;若供应商为联合体或者大中型企业向一家或者多家小微企业分包的,联合协议或者分包意向协议约定,小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的,可给该供应商4%-6%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。具体扣除价格百分比详见**第四章评审方法和评审标准**。

26.3 根据财政部《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》规定,若满足本国产品相关政策要求的,对本国产品的报价给予20%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。

26.4 磋商小组将根据综合评分情况,按照评审得分由高到低顺序推荐3名或以上成交候选供应商(若是政府购买服务项目,可推荐2家)。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,按照服务方案优劣顺序推荐。磋商小组应当根据磋商情况和评审结果编写评审报告。

27. 磋商过程要求

27.1 在磋商期间,供应商企图影响采购人、采购代理机构或磋商小组的任何活动,将导致响应被**拒绝**,并由其承担相应的法律责任。

27.2 在评审中出现下列情形之一的,磋商小组会将启动异常低价响应审查程序:

(1) 响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值50%~65%的,即响应报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 $\times$ (50%~65%);

(2) 响应报价低于通过符合性审查的次低响应供应商响应报价50%~65%的,即响应报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商响应报价 $\times$ (50%~65%);

(3) 响应报价低于采购项目最高限价45%~65%的,即响应报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times$ (45~65%);

(4) 磋商小组基于专业判断,认为供应商报价过低,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

磋商小组启动异常低价响应审查后,将要求相关供应商在评审现场合理的时间

间内提供书面说明及必要的证明材料，对响应价格作出解释。

磋商小组将结合同类项目成交价格、该行业当地薪资水平等情况，依据专业经验对报价合理性进行判断。若供应商未提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，磋商小组将其作为无效响应处理。

以上（1）至（3）中启动异常低价响应审查的具体数值标准，详见“**供应商须知前附表**”。

27.3 采用联合体响应，评审标准中联合体各成员中至少有一名成员符合规定条件的，就视为联合体符合评审标准条件。但联合体中有同类资质的成员按照联合体分工承担相同工作的，应当以资质等级较低的成员确定资质等级。

27.4 磋商小组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。持不同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

28.采购项目终止

28.1 在磋商过程中，磋商小组发现有下列情形之一的，应对采购项目予以终止：

（1）符合专业条件的供应商或者对磋商文件作实质性响应的供应商数量不足，导致进入实质性评审、打分阶段的供应商不足 3 家的（但政府购买服务项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家）；

（2）供应商的报价均超过采购预算，采购人不能支付的；

（3）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

28.2 项目终止后，采购代理机构应当在“中国政府采购网”上发布项目终止公告并说明原因。

六、确定成交

29.确定成交供应商

29.1 采购人从磋商小组推荐的候选成交供应商确定排名第一的供应商成交。成交供应商拒绝与买方签订合同的，买方可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

29.2 采购人也可授权磋商小组按本条规定推荐成交供应商。

30.成交通知

30.1 成交供应商确定后，采购代理机构在“中国政府采购网”上发布成交公告，同时以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交公告期限为 1 个工作日。

30.2 成交通知书对买方和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出以后，买方改变成交结果或者成交供应商放弃成交，应当承担相应的法律责任。

30.3 成交通知书是合同的组成部分。

31. 签订合同

31.1 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商应当自成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件、响应文件确定的事项与买方签订成交合同。

31.2 成交供应商应按照磋商文件、响应文件及评审过程中的有关澄清、说明或者补正文件的内容与买方签订合同。成交供应商不得再与买方签订背离合同实质性内容的其他协议或声明。

31.3 若成交供应商依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受扶持政策获得的政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业；

31.4 买方如需追加与合同标的相同的服务，在不改变合同其他条款的前提下，成交供应商可与买方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同金额的百分之十。

31.5 买方应当按照合同规定，及时向成交供应商支付采购资金，资金支付程序按照国家有关财政资金支付管理的规定执行。

32. 履约保证金

32.1 成交供应商在签订合同后（详见供应商须知前附表）天内，按磋商文件中提供的履约保证金保函格式或买方可以接受的其他形式向买方提交合同总价（详见供应商须知前附表）的履约保证金，履约保证金在双方约定的服务质量保证期期满前应完全有效。

33. 成交服务费

34.1 成交服务费收费标准及交纳方式详见供应商须知前附表。

七、 质疑

34. 质疑的提出

34.1 对本项目提出质疑的，即为质疑人。质疑人应当是参与本项目采购活动的供应商，或是受该供应商委托办理质疑事项的代理人。

34.2 供应商认为采购文件、采购过程、成交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，以书面形式向采购代理机构提出质疑。

对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件之日起 7 个工作日内提出。

对采购过程某一环节进行质疑的，应当在该环节结束之日起7个工作日内提出。

对成交结果提出质疑的，应当在成交公告期限届满之日起7个工作日内提出。

34.3 质疑人须在法定质疑期内以书面形式一次性的针对本项目同一采购程序环节提出质疑。

34.4 质疑人提出质疑时，应当以书面形式提交质疑函和必要的证明材料，任何书面形式以外的方式均视为无效的质疑。质疑函的递交地址和联系方式，详见第一章磋商邀请中的第九条。

34.5 质疑函的质疑事项应具体、明确，并提供相应的事实依据和法律依据。质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

34.6 质疑人若对项目的某一采购包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包的包号。

34.7 供应商若委托代理人进行质疑的，应在递交质疑函的同时一并递交授权委托书。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。

34.8 质疑人为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑人为法人或者非法人组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

34.9 质疑人的质疑如存在捏造事实或者提供虚假材料的情况，质疑人将承担相应的法律责任。若代理人的质疑存在捏造事实或者提供虚假材料的情况，代理人 and 委托办理质疑事项的供应商，将共同承担相应的法律责任。

34.10 质疑函参考格式如下：

质疑函	
一、质疑供应商基本信息	
质疑供应商：	
地址：	邮编：
联系人：	联系电话：
二、质疑项目基本情况	
项目名称：	
项目编号：	包号：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)：

公章：

日期：

35. 质疑函的接收和处理

35.1 本项目质疑函的接收人和联系方式详见第一章磋商邀请中的采购代理机构联系方式。

35.2 采购代理机构将在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

第三章 采购需求

一、项目介绍

1. 资金性质：财政性资金
2. 预算金额：人民币壹佰玖拾柒万元整（¥1,970,000.00）
3. 采购标的所属行业：信息传输业

二、项目履约时间与地点

1. 履约时间：合同签订之日起 1 年
2. 履约地点：北京市西城区复兴门内大街 160 号

三、服务要求

（一）项目背景：

为落实国家教育数字化战略行动，支撑高质量教育体系建设，服务学生学习、教师教学备课及教育治理需求，我中心承担国家智慧教育平台建设工作。平台整合各级各类数字教育资源与服务，用户体量大、访问并发高、业务场景复杂，对服务支撑与网络传输均提出高标准要求。随着平台功能持续迭代、应用场景不断丰富，呼叫服务技术复杂度持续提升；平台面向师生家长、管理人员、教研员及社会学习者等多类用户，咨询需求覆盖面广、专业性强，亟需适配多元场景的呼叫支撑能力。同时，为保障平台与教育专网、数据中心、云资源池间高速稳定、低时延、高可靠的数据传输，确保呼叫中心、在线客服、智能问答、语音导航等核心系统不间断运行，需通过专用线路实现链路冗余备份、故障快速切换与数据安全传输。为全面提升平台服务水平、筑牢网络底座，现拟采购呼叫中心支撑服务与专线服务两类内容，为国家智慧教育平台提供高效咨询服务与坚实网络传输保障。

（二）采购内容：

序号	采购内容	描述	总数
1	呼叫中心支撑服务	12 个座席（144 人月）的呼叫中心集成、呼叫中心场地、在线客服系统、呼叫中心系统、智能问答机器人系统、呼叫中心语音导航集成、400 号码（外呼外显）。	1
2	专线服务	1 条 10G 数据传输专线, 2 条 65 公里裸光纤, 1 条 900M 数据传输专线，含部署、调试、运维、保障。	4

（三）项目目标

国家智慧教育平台已建设包含 WEB 网站、移动端 APP 等多种服务端，根据平台工作整体需要，通过呼叫中心在线智能客服、人工客服以及电话客服、常见 Q&A 等多种方式，为国家智慧教育平台的各类用户提供技术、功能、使用等方面的提问咨询服务。同时收集和整理用户关于平台的各类意见建议，按要求分类后

定期向相关团队反馈。同时通过专用数据传输专线与裸光纤，保障呼叫中心全系统 7×24 小时不间断运行，满足高并发、大带宽、低时延业务需求。

（四）项目服务原则

坚持高效务实、服务第一的服务原则，依照客户方需求开展呼叫中心支撑的各项服务工作。呼叫中心支撑服务工作的开展遵循以下原则：

1、结合业务实际：在制定规划本期支撑服务、服务设计、服务过程中应紧密结合当前客户需求进行服务。

2、标准性：符合呼叫中心支撑服务相关业务规范和技术规范及相关功能要求，符合相关的标准、协议。

3、实用性：服务流程简洁、实用，力求操作简单、快捷，紧密结合业务，维护方便；系统应实现用户可接受的查询效率与响应时间；有良好的人机接口与灵活多样的展现方式。

4、先进性：呼叫中心支撑服务的系统充分采用国内外先进技术，在先进、实用的基本网络平台基础上，选用先进的系统软件平台。

5、开放性：基于业界开放式标准，对系统中的各种网络协议、硬件接口、数据接口等进行统一规划，为呼叫中心支撑服务奠定基础。

6、可扩展性：呼叫中心支撑服务人员和系统在功能划分和设备配置上适当预留发展余地，功能划分部分化，便于根据用户的要求以及信息技术的发展对人员和呼叫中心应用系统进行扩展、维护。

7、可靠性：系统采用的系统结构、技术措施都应建立在已经相当成熟的应用基础上，在技术服务和维护响应上同用户积极配合，确保系统的可靠。

8、安全性：在系统级、应用级、网络级提供各自的安全手段和措施，为系统提供全方位、立体化的安全实施方案，确保企业内部信息的安全。

9、规范性：一方面是按照呼叫中心支撑服务的方法和标准的质量体系进行组织和管理；另一方面是服务支持过程中要注重用户流程的规范性。

10、经济性：本着经济实用的原则，在满足有关要求的前提下，充分利用现有资源，节省开支。

（五）项目要求

1、在规定时间内，应按照相关要求用中文提供报价和详细的技术应答材料。所提供的技术应答材料应包含以下内容：

1.1 人员配置：包括团队专业技术人员配比、投入呼叫中心支撑服务人员及管理人员素质。

1.2 实施方案：包括整体评估、进度控制、服务支撑、服务响应及与相关方配合等。

1.3 技术支持及售后服务：需提供技术服务和售后服务方案（相关需求内容详见磋商文件第三章“采购需求”、三“服务要求”、（五）项目要求、第3条“技术服务和技术培训”）。

1.4 其他要求：见验收及培训相关内容。

2、项目实施服务

2.1 呼叫中心支撑服务

供应商提供的呼叫中心支撑服务，包含 12 个座席（144 人月）的呼叫中心集成、呼叫中心场地、在线客服系统、呼叫中心系统、智能问答机器人系统、呼叫中心语音导航集成、400 号码（外呼外显）。

2.1.1 呼叫中心支撑服务业务内容

2.1.1.1 具体业务内容

岗位	具体工作内容
呼叫中心 一线客服 人员	工作时间准时登入呼叫中心系统软件平台，受理咨询者的基础服务咨询、查询、投诉等诉求。
	问题分类：在解答环节中依据咨询类型，做好相关问题分类。
	工单发起：无法实时在线解决问题，可做工单纪录，反馈至后台。
	主动回访：对于部分工单问题，主动给用户做回访和满意度调研。

2.1.1.2 服务时间

周一到周五：上午 8:30-11:30，下午 1:30-17:00，周末和节假日休息。

2.1.1.3 呼叫中心座席人员使用方式

由于教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）呼叫中心支撑座席人员需求的不连续性，要求呼叫中心座席人员提供方在教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）提出要求后弹性提供呼叫中心座席人员服务。教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）会提前 1 个月，至少提前半个月提出用人需求。

2.1.2 智能问答机器人系统功能

把智能问答机器人功能入口挂到教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）相关支撑业务官网或微信公众号或小程序上，自动回答用户发送过来的文字问题，机器人通过文字方式回答问题。

运用基于深度学习的自然语言处理（NLP）技术，提供文字对话交互功能，能替代人工客服解决大部分常见的咨询问题，实现 24 小时客户自助咨询服务，提升对外咨询体验，提高服务效率，降低人力成本。

要求将智能问答机器人系统每天的接待次数数据推送给教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）业务管理系统。

2.1.3 在线客服系统功能

将在线客服系统功能入口挂到教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）相关支撑业务官网或微信公众号或小程序上，首先由智能问答机器人自动回答用户发送过来的文字问题，智能问答机器人通过文字方式回答问题，智能问答机器人回答不了的问题或用户只要在对话窗口界面上点击“转人工”就可以接通人工座席，每个人工座席可以同时受理来自微信、小程序、APP、网页等渠道发起的咨询，可以定义每个座席能同时接待的用户数量和接入媒体类型。

要求将在线客服系统每天的接待次数数据推送给教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）业务管理系统。

2.1.4 呼叫中心语音导航录制更新服务

用户拨打教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）呼叫中心支撑热线电话后，呼叫中心系统自动给用户播放语音提示，让用户按键选择收听相应内容，可以把用户经常咨询的任何问题和答案，录制成语音文件放入本系统，用户通过自助按键，听到语音提示：听取X X请按1键，听取X X请按2键，由电脑代替人工为用户提供24小时自动语音咨询服务，用户也可以随时按键转人工服务。

要求将呼叫中心系统每天的接待次数数据推送给教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）业务管理系统。

2.2 专线服务

供应商提供的数传专线及裸光纤服务，包含1条10G数传专线、2条65公里裸光纤、1条900M数传专线，所有线路均需完成两端节点（A端、Z端）的部署、调试、运维及技术支撑，确保线路稳定运行，满足数据高速、安全传输需求。

2.2.1 数传专线及裸光纤服务业务内容

2.2.1.1 线路清单与技术指标

序号	线路	带宽	数量	具体节点	性能要求
1	数据传输专线	10G	1	A端：西城区地安门西大街153号北京教育网络和信息中心 Z端：国际信息港3073机房	1.传输性能：独享带宽，上下行带宽均不低于10Gbps。 2.接口类型：用户终端设备接口类型为以太网电接口或多模光口，并提供相应终端设备和模块。 3.可靠性保障：自愈环保护，自动倒换；端到端可用率 $\geq 99.9\%$ ，比特误码率 $\leq 1 \times 10^{-9}$ ，丢包率 $\leq 0.1\%$ ，最大时延 $\leq 10\text{ms}$ 。
2	数据传输专线	900M	1	A端：北京市南六环太和桥南百度亦庄数据中心	1.传输性能：独享带宽，上下行带宽均不低于900Mbps。 2.接口类型：用户终端设备接口类型为以太网电接口或多模光口，并提供相应

				Z 端：国际信息港 3073 机房	终端设备和模块。 3. 可靠性保障：自愈环保护，自动倒换；端到端可用率 $\geq 99.9\%$ ，比特误码率 $\leq 1 \times 10^{-9}$ ，丢包率 $\leq 0.1\%$ ，最大时延 $\leq 10\text{ms}$ 。
3	裸光纤	/	2	A 端：西城区地安门西大街 153 号北京教育网络和信息中心 Z 端：国际信息港 3073 机房	1. 传输性能：均为物理独享线路，线路长度不低于 65 公里，采用优质单模光纤，无任何封装协议，支持高速数据传输，光纤衰耗符合国家相关标准。 2. 部署要求：完成 AZ 端之间的全程铺设，负责光纤的布线、熔接、测试，确保光纤连通性，接口对接符合最终用户设备要求，线路路由合理。 3. 可靠性保障：线路端到端可用率 $\geq 99.9\%$ ，无明显信号衰减，确保长期稳定运行，供应商需定期对光纤进行检测、维护，及时处理光纤老化、破损等问题。

2.2.1.2 服务时间

提供 7×24 小时电话咨询及技术支持，并提供电信级运行保障工作，明确各种故障的响应和恢复时间。

2.2.1.3 线路交付及调度要求

合同签订后 1 个工作日内完成全部专线开通、测试、验收。

由于最终用户业务需求可能存在临时性调整（如带宽扩容、路由优化、线路临时切换等），要求供应商在最终用户提出相关需求后，弹性提供线路调度及技术支撑服务。最终用户将提前 1 个月，至少提前半个月，以书面形式（含电子文档）向供应商提出线路调整、扩容等需求，供应商需在需求确认后，按最终用户要求的时间节点完成相关工作，不得影响最终用户正常业务开展。

2.2.2 实施服务要求

2.2.2.1 安装调试：供应商负责所有线路的全程安装、布线、熔接、调试，确保线路两端节点对顺畅，传输性能达标，安装调试过程中需配合最终用户相关人员，及时沟通进度及问题，合同签署后 1 天内完成所有线路的安装、调试及验收准备工作，线路割接时不得影响最终用户现有业务使用。

2.2.2.2 故障处置：供应商需建立完善的故障处置机制，提供 7×24 小时故障响应服务，除了故障申报电话，应指定固定专人受理故障申报并负责协调处理。供应商应该在接到线路故障申报单立即进行响应，出现网络中断等重大故障，需在 2 小时之内排除故障；网速缓慢、异常等一般故障，在 24 小时内排除，对于无法远程解决的故障，须提供现场技术支持。

2.2.2.3 人员资质：供应商指派的项目实施及运维人员，需具备相应的专业资质（如通信专业技术人员资格等），熟悉数传专线、裸光纤的部署、运维及故障处置，具备丰富的相关工作经验，需提供项目实施技术及管理团队人员清单及资质证书复印件。

2.2.2.4 合规要求：所有线路的部署、运维及服务，需符合《中华人民共和国电信条例》《公用电信网间互联管理规定》《电信服务规范》等国家相关法律法规及行业标准。

3、 技术服务和技术培训

3.1 技术服务

3.1.1 教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）现有 6 个呼叫中心座席人员需要使用供应商提供的呼叫中心系统、在线客服系统、智能问答机器人系统，供应商需提供的技术服务包括电话线路与呼叫中心系统对接调试、测试、智能问答机器人系统和在线客服系统入口挂接到教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）相关业务官网、微信公众号、小程序技术支持等；同时提供专线服务相关技术支撑，含数传专线与裸光纤的部署、调试、对接、测试及链路优化等技术服务。

3.1.2 要求供应商所提供呼叫中心系统、专线相关设备与线路的软硬件技术服务，包括安装、对接调试、测试、培训、保修和技术支持等，均由供应商直接提供。

- 测试和验收包括上述系统、设备及线路（系统、服务与专线）安装完成后的测试和验收。
- 上述系统、服务及专线相关费用均应包含在投标报价中，如未按要求报价，视为供应商免费提供。

3.1.3 供应商应承诺，即使供应商发生股权变更，服务内容不会减少，且服务等级不会降低。

3.2 技术培训

3.2.1 供应商应负责提供系统功能软件的操作使用方法、安装调试、维护管理、专线专业知识等各方面培训，供应商应给出详细的培训计划和课程安排。

3.2.2 系统使用人员及专线运维人员经过培训后，能熟练掌握系统软件的使用、专线知识及基础故障排查。

3.3 服务保障等级要求

故障级别	故障描述	故障响应时间	到达现场时间	故障分析及反馈时间
一级	网络中断、系统一级功能异	<30 分钟	2 小时内	当日给出明确的故

	常或者系统无法正常开启且经过远程方式无法确定原因，业务受到严重影响。			障反馈及处置计划、进度
二级	网速缓慢异常、二级或三级功能异常，系统无法正常运行，业务运行异常。	<30 分钟	4 小时内	三日内给出明确的故障反馈及处置计划、进度

在服务期内，提供 7*24 小时的技术支持服务，对故障 15 分钟内响应，30 分钟内初步判断故障，如需赶往现场，对一级故障在 2 小时内工程师到达现场，对二级故障 4 小时内工程师到达现场。

4. 验收内容和考核指标

4.1 考核指标

考核项	考核指标	考核内容	考核办法（直接为最终得分）	分值
1. 人员到位 (30 分)	1.1 人员到位情况 (15 分)	人员数量满足项目要求	A、呼叫中心支撑人员数量应满足项目支撑要求，能根据实际需求，主动调整人员，确保项目按期按质完成。	15
			B、呼叫中心支撑人员数量应满足项目支撑要求，能根据实际需求，经买方单位同意，主动调整人员，确保项目按期按质完成。	10-14
			C、呼叫中心支撑人员数量应满足项目支撑要求，能根据实际需求，经买方单位同意，未导致因项目支撑人员数量不足而不能按期按质完成。	5-9
			D、呼叫中心支撑人员数量应满足项目支撑要求，能根据实际需求，经买方单位同意，仍因项目支撑人员数量不足而导致不能按期按质完成。	0-4
	1.2 人员能力情况 (15 分)	人员能力满足项目要求	A、呼叫中心支撑人员能力应满足项目实施要求，能根据实际需求，主动调整（加派、调换更高能力）人员，确保项目按期按质完成。	15
			B、呼叫中心支撑人员能力应满足项目实施要求，能根据实际需求，经买方单位同意，主动调整（加派、调换更高能力）人员，确保项目按期按质完成。	10-14
			C、呼叫中心支撑人员能力应满足项目实施要求，能根据实际需求，经买方单位同意，未导致因项	5-9

			目支撑人员能力不足而不能按期按质完成。	
			D、呼叫中心支撑人员能力应满足项目实施要求，能根据实际需求，经买方单位同意，仍因项目人员能力不足而导致不能按期按质完成。	0-4
2. 质量控制 (40分)	2.1 支撑系统质量 (20分)	呼叫中心支撑人员使用的在线客服系统、呼叫中心系统、智能问答机器人系统、呼叫中心语音导航录制更新服务满足项目要求，及时解决系统问题	A、呼叫中心支撑人员使用的系统功能实用、功能丰富，提供的各功能模块能完全满足项目支撑需求。	20
			B、呼叫中心支撑人员使用的系统功能较实用、功能较丰富，提供的各功能模块大部分能满足项目支撑需求。	14-19
			C、呼叫中心支撑人员使用的系统功能一般、功能少，提供的各功能模块能基本满足项目支撑需求。	8-13
			D、呼叫中心支撑人员使用的系统功能不实用、功能简单，提供的各功能模块不能满足项目支撑需求。	0-7
	2.2 支撑工作质量 (20分)	呼叫中心支撑人员确保项目保质保量完成，及时解决用户的问题	A、呼叫中心支撑人员回答用户问题精准，能完全保质保量完成项目支撑需求。	20
			B、呼叫中心支撑人员回答用户问题较精准，大部分能保质保量完成项目支撑需求。	14-19
			C、呼叫中心支撑人员回答用户问题一般精准，能少部分保质保量完成项目支撑需求。	8-13
			D、呼叫中心支撑人员回答用户问题不精准，不能保质保量完成项目支撑需求。	0-7
3. 运维保障 (20分)	故障处理 (20分)	及时积极响应系统故障，并按计划完成处理，提供处理方案	A、提供 7*24 小时技术支持服务，重大系统故障 0.5 小时响应，处理时间小于 2 小时。	20
			B、提供 7*24 小时技术支持服务，重大系统故障 0.5 小时响应，处理时间小于 4 小时。	14-19
			C、提供 7*24 小时技术支持服务，重大系统故障 0.5 小时响应，	8-13

			处理时间小于 8 小时。	
			D、提供 7*24 小时技术支持服务，重大系统故障 0.5 小时响应，处理时间小于 24 小时。	0-7
4. 服务态度 (10 分)	4.1 参加会议 (5 分)	积极参加项目各阶段评审会、项目例会等；积极发言，如实汇报项目进度情况和存在问题	A、准备充分，积极参加项目各阶段评审和例会等，没有出现迟到、早退；积极发言，如实汇报项目进度情况和存在问题，并提出有效解决方案。	5
			B、按时参加项目各阶段评审和例会等，没有出现迟到、早退；如实汇报项目进度情况和存在问题，并提出有效解决方案。	3-4
			C、按时参加项目各阶段评审和例会等，基本没有出现迟到、早退；如实汇报项目进度情况和存在问题。	1-2
			D、2 次以上不按时参加项目各阶段评审和例会等；不能如实汇报项目进度情况和存在问题。	0
	4.2 工作配合 (5 分)	虚心接受买方单位监督管理，主动与买方单位、业务部门配合，听取买方单位和业务部门、客户的合理意见	A、虚心接受买方单位及业务部门的监督管理，并提供便利条件；能主动与买方单位及业务部门等配合，并较好解决项目实施中存在问题；听取买方单位及业务部门的合理意见。无投诉。	5
			B、虚心接受买方单位及业务部门的监督管理；能主动与买方单位及业务部门等配合，并较好解决项目实施中存在问题；听取买方单位及业务部门的合理意见。无投诉。	3-4
			C、接受买方单位及业务部门的监督管理；能与买方单位及业务部门等配合，并解决项目实施中存在问题；听取买方单位及业务部门的合理意见。有效投诉 1 次以内。	1-2
			D、服务过程中不能接受买方单位及业务部门的监督管理；与买方单位及业务部门等配合不积极。	0
扣分项	重大媒体曝光事件	因呼叫中心支撑服务人员服务质量	造成恶劣影响，有损买方形象事件，每发生一次扣 10 分。	-

		问题造成重大媒体曝光事件		
	升级投诉	因呼叫中心支撑服务人员处理不当等原因引起客户升级至买方领导、工信部等渠道。	若产生升级投诉，且判定为买方责任，根据执行情况扣 3-5 分。	-
加分项	合理化建议	1、第一时间发现并杜绝重大故障安全隐患。 2、对项目运营等方面提出合理化建议。	每次视情况加 1-2 分。	-

4.2 验收方式

4.2.1 验收时间：合同履约完成后。

4.2.2 验收方式：出具验收报告。

4.2.3 验收标准：按项目制定的服务质量考核表（4.1 考核指标）进行打分验收。

第四章 评审方法和评审标准

一、评审方法

本次评审采用综合评分法，评审结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按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推荐。响应文件满足磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的服务内容主观方案评审总得分最高的供应商为排名第一的成交候选人。

提供相同品牌服务且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下响应的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组按照磋商文件规定的方式确定一个供应商获得成交人推荐资格，磋商文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为成交候选人。

非单一服务采购项目的核心服务，多家供应商提供的核心服务品牌相同的，按前款规定处理。

二、评审标准

评分项目	评分分值	评分标准	分值
价格部分 (30分)	价格 (30分)	满足磋商文件要求且最终报价最低的报价为评审基准价，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=(评审基准价/报价)×30%×100。 根据财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》规定，对合格的小型或微型企业服务的价格给予10%的扣除。	30
商务部分 (20分)	类似业绩 (10分)	具有类似项目业绩的合同关键页扫描件。合同关键页包括但不限于：合同名称或项目名称、合同签订双方的名称、合同采购内容、双方签章页等内容。需提供类似项目业绩合同复印件并加盖供应商单位公章，每提供一份类似业绩合同得2.5分，最高得10分，未提供或不满足得0分。	10
	相关证书 (10分)	具有ISO9001质量管理体系认证证书，需提供有效证书复印件并加盖供应商单位公章，或中国国家认证认可监督管理委员会(http://www.cnca.gov.cn)网站的下载网页并注明网址，满足的得5分，不满足或证书失效的得0分。	5
		具有ISO45001职业健康安全管理体系认证证书，需提供有效证书复印件并加盖供应商单位公章，或中国国家认证认可监督管理委员会(http://www.cnca.gov.cn)网站的下载网页并注明网址，满足的得5分，不满足或证书失效的得0分。	5

技术部分 (50分)	人员能力及经验 (6分)	呼叫中心座席人员团队：具有3年呼叫中心接听客服电话工作经验。 承诺所有人员全部满足的，得6分； 承诺50%人员满足的，得3分； 其余的，均不得分。 （需提供承诺书，并加盖供应商公章）	6
	团队成员及座席人员配置 (10分)	供应商应提供团队成员及座席人员配置方案，方案中应包含项目组织架构的说明、团队成员配置清单、人员资料（人员资料包括人员履历、相关学历证明、在本项目中职责分工介绍、人员数量情况等）。 根据所提供团队人员配置的科学性、合理性、与采购需求的契合性三方面进行综合评定团队组织架构科学、合理，完全满足项目要求，得10分； 团队组织架构较合理，基本满足项目要求，得7.5分； 团队组织架构欠完善，团队整体相对较差，存在明显的实施难度，得5分。 团队组织架构较差，团队整体相对较差，难以满足项目要求，得2.5分。 不提供相关方案的不得分。 （需提供相关材料，并加盖供应商公章）	10
	现状理解 (10分)	对教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）呼叫中心服务、专线服务的现状理解深刻到位、对业务理解深刻到位，说明详细的，得10分； 对教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）呼叫中心服务、专线链路保障项目以及业务理解与现状理解较深刻，说明一般的，得7.5分； 对教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）呼叫中心服务、专线链路保障项目以及业务理解与现状理解不够深刻，说明比较简单的，得5分； 对教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）呼叫中心服务、专线链路保障项目以及业务理解与现状理解不足，说明粗糙，得2.5分； 未提供或对教育部教育技术与资源发展中心（中央电化教育馆）呼叫中心服务、专线链路保障服务项目以及业务理解与现状理解不符合现状的，得0分。	10
	项目整体方案设计 (6分)	方案包含呼叫中心服务、系统集成、网络支撑、专线服务、运维支撑、进度计划等一体化设计。 方案设计合理，思路清晰，具有成熟的项目方案，任务明确、进度安排合理，得6分； 方案设计较合理，项目计划任务较为明确，得4分； 方案设计不够合理，项目计划任务不明确，得2分； 未提供相关方案，得0分。	6

	运营方案 (6分)	综合考量呼叫中心运营、客服管理、系统监控、网络与链路保障、应急预案、日常管理制度等内容。 计划安排合理详细、制度严谨、针对性强、有相关政务类热线项目运营管理且经验丰富的得6分； 计划安排较合理、制度较严谨、针对性较强、有相关政务类热线项目运营管理经验的得4.5分； 计划安排合理性一般、制度严谨性一般，满足招标文件的得3分； 计划安排不合理、制度不严谨、针对性不强的得1.5分； 未提供相关方案得0分。	6
	服务保障及应急预案 (6分)	针对项目实施过程中遇见的突发状况，投标人给出的应急方案及解决问题、响应速度等。 方案全面可行，可快速响应并解决问题，得6分； 方案较全面，问题可得到解决，得4分； 方案一般，问题基本得到解决，得2分； 未提供相关方案得0分。	6
	培训方案 (6分)	根据本项目的实际情况制定详细的培训方案。 培训方案详细、内容具体，覆盖全面，得6分； 培训方案较详细，内容相对具体，覆盖面较好，得4分； 培训方案过于简单，内容不具体，覆盖面不足，得2分。 未提供培训方案得0分。	6
合计 100 分			

第五章 合同草案

2026 年国家智慧教育平台建设与运维项目 —呼叫中心及专线租赁服务项目合同

项目编号：

合同编号：

甲方（买方）：

乙方（卖方）：

XXXX 年 XX 月

甲方与乙方就“2026 年国家智慧教育平台建设及运维项目—呼叫中心及专线租赁服务”项目相关事宜进行友好协商，根据《中华人民共和国民法典》合同篇的规定，按下述条款签订本合同。

一、定义

1. 本合同下列术语解释：

1.1 “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “合同价”系指根据合同约定，卖方在完全履行合同义务后买方应付给卖方的价格。

1.3 “甲方”系指与成交供应商签署合同的人。

1.4 “乙方”系指根据合同约定提供相关服务的成交供应商。

二、合同内容及期限

2. 甲方购买乙方提供的以下服务：2026 年国家智慧教育平台建设及运维项目—呼叫中心及专线租赁服务项目。

2.1 服务项目要求：（工作任务、工作任务下达方式、数量/质量要求、完成方式、特殊需求等）

提供的呼叫中心支撑服务，包含 12 个座席（144 人月）的呼叫中心集成、呼叫中心场地、在线客服系统、呼叫中心系统、智能问答机器人系统、呼叫中心语音导航集成、400 号码（外呼外显）。

提供的专线服务，包含 1 条 10G 数传专线、2 条 65 公里裸光纤、1 条 900M 数传专线，所有线路均需完成两端节点（A 端、Z 端）的部署、调试、运维及技术支撑，确保线路稳定运行，满足数据高速、安全传输需求。

坚持高效务实、服务第一的服务原则，依照客户方需求开展呼叫中心支撑的各项服务工作。呼叫中心支撑服务工作的开展遵循以下原则：结合业务实际，在制定规划本期支撑服务、服务设计、服务过程中应紧密结合当前客户需求进行服务。符合呼叫中心支撑服务相关业务规范和技术规范及相关功能要求，符合相关的标准、协议。

2.2 提供服务地点：北京市西城区复兴门内大街 160 号。

3. 本合同项目下的服务期限

3.1 自合同生效起一年。

三、合同价格

4. 本合同服务费总金额为人民币（大写）：_____元（¥_____）。

（此项目发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担）

5. 服务支出包括：_____。

四、支付和结算方式

6. 双方因本合同发生的一切费用均以人民币结算及支付。

7. 双方的帐户名称、开户银行及帐号以本合同提供的为准。

8. 付款方式：分期支付

（1）合同签订后 15 日内，甲方向乙方支付服务费总额的 50%。

（2）乙方如期履约 3 个月或使用率达到 50%后，甲方向乙方支付服务费总额的 50%。

五、验收

9. 验收时间：合同履行完成后

10. 验收方式：出具验收报告

10.1 验收方式：出具验收报告。

10.2 验收标准：按 2026 年国家智慧教育平台建设与运维项目—呼叫中心及专线租赁服务项目制定的服务质量考核表进行打分验收。

11. 验收标准：

考核项	考核指标	考核内容	考核办法（直接为最终得分）	分值
1. 人员到位 （30分）	1.1 人员到位情况 （15分）	人员数量满足项目要求	A、呼叫中心支撑人员数量应满足项目支撑要求，能根据实际需求，主动调整人员，确保项目按期按质完成。	15
			B、呼叫中心支撑人员数量应满足项目支撑要求，能根据实际需求，经买方单位同意，主动调整人员，确保项目按期按质完成。	10-14
			C、呼叫中心支撑人员数量应满足项目支撑要求，能根据实际需求，经买方单位同意，未导致因项目支撑人员数量不足而不能按期按质完成。	5-9
			D、呼叫中心支撑人员数量应满足项目支撑要求，能根据实际需求，	0-4

2. 质量控制 (40分)	1.2 人员能力情况 (15分)	人员能力满足项目要求	经买方单位同意，仍因项目支撑人员数量不足而导致不能按期按质完成。	
			A、呼叫中心支撑人员能力应满足项目实施要求，能根据实际需求，主动调整（加派、调换更高能力）人员，确保项目按期按质完成。	15
			B、呼叫中心支撑人员能力应满足项目实施要求，能根据实际需求，经买方单位同意，主动调整（加派、调换更高能力）人员，确保项目按期按质完成。	10-14
			C、呼叫中心支撑人员能力应满足项目实施要求，能根据实际需求，经买方单位同意，未导致因项目支撑人员能力不足而不能按期按质完成。	5-9
			D、呼叫中心支撑人员能力应满足项目实施要求，能根据实际需求，经买方单位同意，仍因项目人员能力不足而导致不能按期按质完成。	0-4
	2.1 支撑系统质量 (10分)	呼叫中心支撑人员使用的在线客服系统、呼叫中心系统、智能问答机器人系统、呼叫中心语音导航录制更新服务满足项目要求，及时解决系统问题	A、呼叫中心支撑人员使用的系统功能实用、功能丰富，提供的各功能模块能完全满足项目支撑需求。	10
			B、呼叫中心支撑人员使用的系统功能较实用、功能较丰富，提供的各功能模块大部分能满足项目支撑需求。	7-9
			C、呼叫中心支撑人员使用的系统功能一般、功能少，提供的各功能模块能基本满足项目支撑需求。	4-6
			D、呼叫中心支撑人员使用的系统功能不实用、功能简单，提供的各功能模块不能满足项目支撑需求。	0-3
	2.2 支撑工作质量 (10分)	呼叫中心支撑人员确保项目保质保量完成，及时解决用户的问题	A、呼叫中心支撑人员回答用户问题精准，能完全保质保量完成项目支撑需求。	10
			B、呼叫中心支撑人员回答用户问题较精准，大部分能保质保量完成项目支撑需求。	7-9
			C、呼叫中心支撑人员回答用户问题一般精准，能少部分保质保量完成项目支撑需求。	4-6
			D、呼叫中心支撑人员回答用户问题不精准，不能保质保量完成项目	0-3

			支撑需求。	
	2.3 专线服务质量 (20 分)	10G 数传专线、900M 数传专线、65 公里裸光纤开通及时、带宽达标、运行稳定、性能符合要求	A、专线全部按期开通，带宽 / 损耗 / 时延等指标完全达标，全年无中断，运行极其稳定。	20
			B、专线按期开通，指标基本达标，偶尔轻微波动，无重大中断。	14-19
			C、专线按时开通，部分指标略有偏差，不影响正常使用。	8-13
			D、专线开通延迟、指标不达标、频繁中断，严重影响业务使用。	0-7
3. 运维保障 (20 分)	故障处理 (20 分)	及时积极响应系统、专线故障，并按计划完成处理，提供处理方案	A、提供 7*24 小时技术支持服务，重大系统故障 0.5 小时响应，处理时间小于 2 小时。	20
			B、提供 7*24 小时技术支持服务，重大系统故障 0.5 小时响应，处理时间小于 4 小时。	14-19
			C、提供 7*24 小时技术支持服务，重大系统故障 0.5 小时响应，处理时间小于 8 小时。	8-13
			D、提供 7*24 小时技术支持服务，重大系统故障 0.5 小时响应，处理时间小于 24 小时。	0-7
4. 服务态度 (10 分)	4.1 参加会议 (5 分)	积极参加项目各阶段评审会、项目例会等；积极发言，如实汇报项目进度情况和存在问题	A、准备充分，积极参加项目各阶段评审和例会等，没有出现迟到、早退；积极发言，如实汇报项目进度情况和存在问题，并提出有效解决方案。	5
			B、按时参加项目各阶段评审和例会等，没有出现迟到、早退；如实汇报项目进度情况和存在问题，并提出有效解决方案。	3-4
			C、按时参加项目各阶段评审和例会等，基本没有出现迟到、早退；如实汇报项目进度情况和存在问题。	1-2
			D、2 次以上不按时参加项目各阶段评审和例会等；不能如实汇报项目进度情况和存在问题。	0
	4.2 工作配合 (5 分)	虚心接受买方单位监督管理，主动与买方单位、业务部门配合，听取买方单位和业务部门、	A、虚心接受买方单位及业务部门的监督管理，并提供便利条件；能主动与买方单位及业务部门等配合，并较好解决项目实施中存在问题；听取买方单位及业务部门的合理意见。无投诉。	5

		客户的合理意见	B、虚心接受买方单位及业务部门的监督管理；能主动与买方单位及业务部门等配合，并较好解决项目实施中存在问题；听取买方单位及业务部门的合理意见。无投诉。	3-4
			C、接受买方单位及业务部门的监督管理；能与买方单位及业务部门等配合，并解决项目实施中存在问题；听取买方单位及业务部门的合理意见。有效投诉1次以内。	1-2
			D、服务过程中不能接受买方单位及业务部门的监督管理；与买方单位及业务部门等配合不积极。	0
扣分项	重大媒体曝光事件	因呼叫中心支撑服务人员服务质量问题造成重大媒体曝光事件	造成恶劣影响，有损买方形象事件，每发生一次扣10分。	-
	升级投诉	因呼叫中心支撑服务人员处理不当等原因引起客户升级至买方领导、工信部等渠道。	若产生升级投诉，且判定为买方责任，根据执行情况扣3-5分。	-
加分项	合理化建议	1、第一时间发现并杜绝重大故障安全隐患。 2、对项目运营等方面提出合理化建议。	每次视情况加1-2分。	-
	专线优化建议	主动提出专线带宽优化、路由冗余、安全加固等有效方案并被采纳	每次视情况加1-2分	-

六、甲乙双方权利义务

12. 甲方的权利和义务

12.1 根据需要向乙方以书面形式下达工作任务。

12.2 根据项目要求，监督乙方的服务质量。

13. 乙方的权利和义务

13.1 乙方可要求甲方按本合同的规定按时足额拨付项目经费。

13.2 乙方应依法独立完成的工作任务，不得以任何形式转包于其他机构。

13.3 乙方应严格按照服务承诺完成相关工作。

13.4 乙方对甲方提供的资料负有保密义务。

七、知识产权和使用权

14. 知识产权和使用权归属：甲方为乙方提供的项目所有服务内容的知识产权归甲方所有。

15. 乙方应保证，甲方在使用乙方提供的服务或服务配套的货物时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，卖方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

八、履约保证金

16. 履约保证金

16.1 乙方在合同签订后 10 个工作日内（甲方付款前），向甲方提供相当于合同总价 10% 的履约保证金或履约保函。

16.2 乙方的履约保证金将在合同执行完成后 7 个工作日内提交退款手续办理退保证金事宜。

16.3 履约保证金以电汇、履约保函或双方约定的其他形式向甲方提供履约保证金。

九、违约责任

17. 因乙方提供的服务使合同标的无法实现的；乙方转包服务的；未提供服务或未按规定时间提供服务逾期超过 30 天以上的，甲方有权解除合同，乙方应将未实际提供服务期间对应的合同款项退还至甲方并向甲方支付本合同总价 10% 的违约金。

十、不可抗力

18. 不可抗力指下列事件：战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害，以及本合同各方不可预见、不可防止并不能避免或克服的一切其他因素及事件。

19. 任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，该方应尽快通知另一方，并须在不可抗力发生后三日内以书面形式向另一方提供详细情况

报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明。就上述不可抗力发生须由受到不可抗力影响的一方负责同时提供由公证机关作出的公证证明。

20. 发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任。但遭受不可抗力影响的一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力影响的一方对因未尽本项责任而造成的相关损失承担责任。

21. 合同各方应根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止本合同，或是继续履行本合同。

十一、保密条款

22. 任何一方对其获知的本合同及附件中其他各方的商业秘密和国家秘密负有保密义务。

23. 在下列情形下：当发布成交公告和其它公告时，当国家机关调查、审查、审计时，以及其他符合法律规定的情形下，无须事先征求供应商/成交供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商/成交供应商的名称及地址、采购内容的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商/成交供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

24. 此外的其它情形下，除非法律、法规另有规定或得到本合同之其他各方的书面许可，任何一方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密和国家秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密和国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。

十二、合同的解释和法律适用

25. 任何一方对本合同及其附件的解释均应遵循诚实信用原则，依照本合同签订时有效的中国法律、法规以及通常的理解进行。

26. 本合同标题仅供查阅方便，并非对本合同的诠释或解释；本合同中以日表述的时间期限均指自然日。

27. 对本合同的任何解释均应以书面作出。

28. 本合同及附件的订立、效力、解释、履行、争议的解决等适用本合同签订时有效的中华人民共和国法律、法规的有关规定。

十三、合同的终止

29. 本合同因下列原因而终止：

29.1 本合同正常履行完毕。

29.2 合同双方协议终止本合同的履行。

29.3 不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要。

29.4 任何一方行使解除权，解除本合同。

30. 对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的，则各自承担所受到的损失。

十四、权利的保留

31. 任何一方没有行使其权利或没有就违约方的违约行为采取任何行动，不应被视为是对其权利的放弃或对追究另一方违约责任权利的放弃。任何一方放弃针对违约方的某种权利，或放弃追究违约方的某种责任，不应视为对其他权利或追究其他责任的放弃。

32. 如果本合同部分条款依据现行有关法律、法规被确认为无效或无法履行，且该部分无效或无法履行的条款不影响本合同其他条款效力的，本合同其他条款继续有效；同时，合同双方应根据现行有关法律、法规对该部分无效或无法履行的条款进行调整，使其依法成为有效条款，并尽量符合本合同所体现的原则和精神。

十五、争议的解决

33. 合同双方应通过友好协商解决因解释、执行本合同所发生的和本合同有关的一切争议。如果经协商不能达成协议，则双方同意：

33.1 在甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼；

33.2 由贸易仲裁委员会根据其现行有效的仲裁程序进行仲裁。仲裁裁决为最终裁决对双方均具有约束力。

34. 本合同甲、乙双方一致认为，本合同仅属于甲、乙双方之间的协议，任何争议均只应当按照本合同的约定方式处理，任何情形下采购代理机构均不应当成为该等争议的当事人，无论该等仲裁或诉讼均不得针对采购代理机构提起。

35. 在争议解决期间，除了诉讼或仲裁进行过程中正在解决的那部分问题外，合同其余部分应继续履行。

十六、合同的补充修改和变更

36. 双方协商一致，可以对本合同进行补充、修改或变更。

37. 对本合同的补充、修改或变更必须以书面形式进行，并由乙方自签订补充合同之日起五日内报采购代理机构备案。补充、修改或变更的协议的签署及生效方式与本合同的签署及生效方式相同。

38. 响应文件及其全部条款、双方签订的补充协议以及修改或变更的条款与本合同具有同等法律效力。

十七、合同的生效

39. 本合同经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

十八、其他约定事项

40. 本合同中的附件均为本合同不可分割的部分，与本合同具有相同的法律效力。

41. 一方当事人未经另一方事先书面同意，不得将其在合同项下的权利或义务全部或部分转让给第三人，有关分包事项或服务委托等须事先取得采购代理机构书面同意并且须遵守相关法律、法规；有关联合响应须在本次采购允许的情况下并须符合本次采购的全部规定。

42. 本合同正本一式陆份，甲、乙双方各执叁份，每份正本具有同等法律效力。

甲乙双方签字盖章：

甲方：

联系人：

地址：

邮编：

电话：

传真：

开户银行及帐号：

法人或授权代表：（签名）

年 月 日

乙方：

联系人：

地址：

邮编：

电话：

传真：

开户银行及帐号：

法人或授权代表：（签名）

年 月 日

第六章 响应文件格式

供应商提交文件须知：

- 1.本部分内容仅提供格式要求，并不代表所有列出格式的文件本项目全部必须提交。
- 2.供应商应严格按照以下目录顺序填写和提交下述规定的全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致响应文件被误读或查找不到，后果由供应商承担。
- 3.所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。
- 4.供应商提交的材料不予退还。
- 5.全部文件应按供应商须知以及前附表中规定的语言和份数提交。
- 6.响应文件应按照响应文件格式逐项填写，无相应内容可填的项需填写“无”“未测试”“没有相应指标”等明确的回答文字。
- 7.投标文件格式中“【】”的内容表示填写说明或举例说明，并非给定内容，投标人应根据自身投标情况据实填写。格式中“说明：”的内容也非给定内容。

目 录

一、商务文件

1. 响应函
2. 法定代表人授权委托书
3. 首次报价表
4. 响应分项报价表（如适用）
5. 商务条款偏离表
6. 资格证明文件
7. 供应商业绩证明
8. 供应商基本情况表
9. 中小企业声明函（服务）（若该项目为专门面向中小企业采购的，此声明函放到资格证明文件中）
10. 残疾人福利性单位声明函
11. 关于符合本国产品标准的声明函（如适用）
12. 履约保证金担保函

二、技术文件

13. 技术要求偏离表
14. 主要响应情况表
15. 售后服务方案及承诺
16. 供应商自行编写的技术文件
17. 团队人员配置
18. 磋商文件中要求提供的其他文件

附件 1:

响应函

【填写采购代理机构名称】:

我方参加贵方组织的**【填写项目名称】**、**【填写项目编号】**、**【填写包号】**采购的有关活动，并对此项目进行竞争性磋商响应。为此，**我方承诺如下：**

1. 同意在本项目磋商文件中规定的报价日起**【90】**天内遵守本响应文件中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2. 已经具备政府采购法律法规和磋商文件中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件。

3. 提供磋商文件规定的全部响应文件，包括响应文件正本 1 份、副本____份、首次报价表和电子文档 1 份等。

4. 提供单独密封的首次报价表 1 份。

5. 保证遵守磋商文件中的有关规定和收费标准（磋商保证金采用**【填写电汇、支票、汇票或磋商保证金担保函】**形式）。

6. 保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

7. 完全理解磋商文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在响应文件商务条款偏离表中予以明确特别说明。

8. 完全理解贵方不一定接受最低价的响应或收到的任何报价。

9. 愿意向贵方提供任何与本项响应有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

10. 我方已详细审核全部响应文件，包括响应文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

11. 采购人若需追加采购本项目磋商文件所列服务及相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同折扣率保证提供服务。

12. 接受磋商文件中合同的全部条款且无任何异议。

如果我方违反上述承诺，或承诺内容不属实，我方愿意承担一切不利的法律后果。

与本报价有关的一切往来通讯请寄：

地址：

邮编：

电话：

传真：

电子信箱：

法定代表人或授权代表签字：

供应商名称：

公章：

日期： ____年__月__日

附件 2:

法定代表人授权委托书

【填写采购代理机构】:

本授权书声明:注册于【填写供应商地址】的【填写供应商名称】法定代表人【填写法定代表人姓名、职务或职称】代表本公司授权在下面签字的【填写供应商代表姓名、职务或职称】为本公司的合法代理人,就贵方组织的【填写项目名称】【填写项目编号】,以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于____年__月__日签字生效,特此声明。

附:法人及被授权人身份证复印件(正反面)。

法定代表人签字:

被授权人签字:

职务:

供应商名称(加盖公章):

地址:

注:

(1) 若响应文件中签字之处均为法定代表人(非法人组织的负责人)本人签署,则可不提供本《授权委托书》,但须提供《法定代表人(非法人组织的负责人)身份证明》。

(2) 提供身份证的,应同时提供身份证双面复印件。

附件 3:

首次报价表

供应商名称:

项目编号:

项目名称:

价格单位: 人民币元

包号	名称	报价总价 (项目现场完税价)	磋商保证金形 式及金额	履约时间	履约地点

供应商 (盖章):

法定代表人或供应商授权代表(签字或盖章):_____

日期:

注: 此表需按供应商须知的规定密封标记并单独递交。

附件 4:

响应分项报价表（如适用）

项目编号：_____

项目名称：

包号：

采购包名称：

价格单位：人民币元

序号	名称	期限	单价	总价
1	服务项目			
2				
3				
4				
.	.			
.	.			
响应总价				

供应商名称：（单位公章）

法定代表人或授权代表签字：（签字）

日期：

注：

- 1. 供应商应根据其所响应服务情况,提供详细的分项报价。供应商应对上述每项内容列明组成的详细分项价格。
- 2. 如采购要求报选件，也需报出此表所列内容，但报单价即可。

附件 5:

商务条款偏离表

项目编号:

包号:

磋商文件条目号	磋商文件的商务条款	响应文件的商务条款	响应/偏离	说明

注：供应商如对包括服务期等商务条款的响应有任何偏离，请在本表中详细填写；如不列出，则视为供应商完全同意磋商文件的商务条款。

供应商名称(盖公章):

法定代表人或供应商代表签字:

日期:

附件 6:

资格证明文件

- 6—1 独立承担民事责任的能力证明材料
- 6—2 财务状况报告
- 6—3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明
- 6—4 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录证明材料
- 6—5 无重大违法记录声明
- 6—6 无关联关系声明
- 6—7 未曾参与本项目前期工作的声明
- 6—8 磋商保证金说明函
- 6—9 磋商保证金担保函（如适用）
- 6—10 磋商文件要求或供应商认为必要的其他内容

附件 6-1:

独立承担民事责任的能力证明材料 (复印件)

说明:

供应商是企业(包括合伙企业)的,应提供其在市场监督管理部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”的复印件;

供应商是事业单位的,应提供其有效的“事业单位法人证书”复印件;

供应商是非企业专业服务机构的,应提供其有效的“执业许可证”复印件;

供应商是个体工商户的,应提供其有效的“个体工商户营业执照”复印件;

供应商是自然人的,应提供其有效的自然人身份证明。

附件 6-2:

财务状况报告

说明:

供应商是法人或非法人组织的, 应提供2025年度财务状况报告复印件(若供应商适用企业财务制度或企业会计准则的, 报告中须包括资产负债表、利润表、现金流量表; 若供应商适用事业单位会计准则的, 报告中则须包括资产负债表、收入支出表; 若供应商适用其他会计制度或会计准则的, 按照其依法适用的会计制度、财务规则或会计准则提供财务报表), 或经审计的2025年度审计报告, 或其开户银行出具的针对本项目资信证明。

供应商是个体工商户的, 应提供开户银行出具的针对本项目资信证明。

供应商是自然人的, 应提供中国人民银行出具的针对本项目资信证明。

附件 6-3:

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明

致: 【填写采购代理机构名称】

我公司郑重承诺具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
特此声明。

供应商（盖章）: _____

法定代表人或供应商授权代表（签字）: _____

日期: _____

附件 6-4:

依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录证明材料

说明:

供应商是法人的，缴纳税收的证明材料，应提供响应前六个月内任意一个月的缴税凭据复印件；

供应商是法人的，缴纳社会保障资金的证明材料，应提供响应前六个月内任意一个月的缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）复印件；

供应商是非法人组织和自然人的，需要提供响应前六个月内任意一个月的缴纳税收和社会保险的凭据。

注：依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，须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。

附件 6-5:

无重大违法记录声明

致: 【填写采购代理机构名称】

我公司郑重承诺在参加本项目政府采购活动前三年内,在经营活动中无重大违法记录。公司未处于被责令停业,财产被接管、冻结、破产状况。

特此声明。

供应商(盖章): _____

供应商授权代表签字: _____

日期:

附件 6-6:

无关联关系声明

致: 【填写采购代理机构名称】

我公司郑重承诺与本单位负责人为同一人或者与本单位存在直接控股、管理关系的其他关联供应商未参与 【填写项目名称】 同一合同项下的响应。

我单位保证上述声明真实、有效、可查。

特此声明。

供应商(盖章):

法定代表人或供应商授权代表签字: _____

日期:

附件 6-7:

未曾参与本项目前期工作的声明

致: 【填写采购代理机构名称】

我公司郑重承诺关于 【填写项目名称】 项目, 我公司不是本项目前期提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商及其附属机构。

我单位保证上述声明真实、有效、可查。

特此声明。

供应商(盖章): _____

法定代表人或供应商授权代表签字: _____

日期:

附件 6-8:

磋商保证金说明函

致：（填写代理机构名称）

项目编号: _____

1.磋商保证金金额(大写)_____元,以【电汇、支票、汇票】方式支付。

2. 在担保期内，贵公司根据下列事实中的任何一点，即可无条件地扣留保证金。

(1)我方在报价之日后到响应文件有效期满前，撤回报价；

(2)我方在收到成交通知后 30 天内,未能按规定的时间、地点与买方签订合同。

3. 保证金自报价之日起生效，直到响应文件有效期后 30 天内有效或贵方与我方书面协定的延长期后 30 天内有效。

4.如我方成交,请在我方与买方签订政府采购合同并按规定缴纳履约保证金后(如须缴纳)5个工作日内将磋商保证金退回我方;如我方未成交,请在成交通知书发出之日后5个工作日内将磋商保证金退回我方。

5. 我公司开票信息如下:

(1)开票单位名称:

(2) 纳税人识别号:

(3) 地址、电话:

(4) 开户银行及账号:

供应商名称: (单位公章)

法定代表人或授权代表：（签字）

日期:

(此说明在以电汇(支票或汇票)方式递交磋商保证金的时候需要提交)

附件 6-9:

磋商保证金担保函

(如采用的电汇、支票、汇票方式提供磋商保证金的, 则不需再提供此保函。格式供参考)

编号:

【填写采购代理机构名称】:

鉴于【填写投标人名称】(以下简称“供应商”)拟参加的【填写项目名称】(以下简称“本项目”)响应, 项目编号为【填写项目编号】, 根据本项目磋商文件, 供应商参加响应时应向你方交纳磋商保证金, 且可以响应担保函的形式交纳磋商保证金。应供应商的申请, 我方以保证的方式向你方提供如下磋商保证金担保:

一、保证责任的情形及保证金额

(一) 在供应商出现下列情形之一时, 我方承担保证责任:

1. 在磋商之日后到响应有效期满前, 供应商擅自撤回响应的;
2. 供应商为成交供应商时, 不按规定签订合同的;
3. 供应商为成交供应商时, 不按规定交纳履约保证金;
4. 供应商为成交供应商时, 不按规定交纳成交服务费的。

(二) 我方承担保证责任的最高金额为人民币大写金额元整(¥小写), 即本项目的磋商保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为: 连带责任保证。

我方的保证期间为: 自本保函生效之日起 个月止。

三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的, 应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额, 支付款项应到达的账号, 并附有证明供应商发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2. 我方在收到索赔通知及相关证明材料后, 在 个工作日内进行审查, 符合应承担保证责任情形的, 我方应按照你方的要求代供应商向你方支付磋商保证金。

四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的, 自保证期间届满次日起, 我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后, 自我方向你方支付款项(支付款项从我方账户划出)之日起, 保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的,我方在本保函项下的保证责任亦终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与供应商的另行约定,全部或者部分免除供应商磋商保证金义务时,我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使供应商发生本保函第一条第(一)款约定情形的,我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成供应商发生本保函第一条约定情形的,我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对磋商文件进行任何澄清或修改,加重我方保证责任的,我方对加重部分不承担保证责任,但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷,由你我双方协商解决,协商不成的,通过诉讼程序解决,诉讼管辖地法院为法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人: (公章)

年 月 日

附件 6-10:

磋商文件要求或供应商认为必要的其他内容

附件 7:

供应商业绩证明（供参考）

序号	甲方	合同主要内容	时间	备注
1				
2				
3				
4				
5				
...				

注：按照评分标准后附对应证明材料。

附件 8:

供应商基本情况表

项目编号: _____

供应商全称		供应商注册地	
成立和注册日期		注册资金	
企业性质		上级主管部门	
法定代表人姓名		职员人数	
北京常驻机构地址		联系人	
电话		传真	
基本账户开户银行名称		财务状况报告	
依法缴纳税收	(依法缴纳税收则标明: √; 未缴纳则标明: ×)	依法缴纳社会保障资金	(依法缴纳社会保障资金则标明: √; 未缴纳则标明: ×)
近三年营业收入	____年度: ____年度: ____年度:	上一年度资产总额	
近三年经营活动情况	(无重大违法记录则标明: √; 有违法记录则标明: ×, 须附相关声明或证明)	供应商是否为小微企业	(是小微企业则标明: √, 并提供《中小企业声明函》; 不是小微企业则标明: ×)

供应商名称: (单位公章)

法定代表人或授权代表: (签字)

日期:

附件 9:

中小企业声明函（服务）

（若该项目为专门面向中小企业采购的，此声明函放到资格证明文件中）

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：

1. 【2026 年国家智慧教育平台建设运维项目—呼叫中心及专线租赁服务项目】，属于 【信息传输业】；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^注，属于 【中型企业、小型企业、微型企业】；

2. 【2026 年国家智慧教育平台建设运维项目—呼叫中心及专线租赁服务项目】，属于 【信息传输业】；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。

企业名称（盖章）：

日期：

注：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。

附件 10:

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【填写采购代理机构名称】单位的【填写项目名称】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：

附件 11:

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. 【产品名称 1】^{注1}，生产厂为【厂名】^{注2}，厂址为【生产厂址】。【产品名称 1】的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ 【规定比例】^{注3}。【产品名称 1】的【关键组件】^{注4}在中国境内生产。【产品名称 1】的【关键工序】^{注5}在中国境内完成。

2. 【产品名称 2】，生产厂为【厂名】，厂址为【生产厂址】。【产品名称 2】的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ 【规定比例】。【产品名称 2】的【关键组件】在中国境内生产。【产品名称 2】的【关键工序】在中国境内完成。

【……如有成产品名称 3 或 3 以上产品的请按上述格式继续扩展】

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：【投标人名称并加盖公章】

日期： 年 月 日

注：

1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。
2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。
3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。

4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。

5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

6. 中标人的声明函或有关证明文件将随中标结果同时公告。

7. 中国境内生产的组件成本核算基本规则（详见国办发〔2025〕34 号文件）

产品在中国境内生产的组件成本，一般按照其二级组件的相关成本进行核算。按照产品的一级组件进行成本核算能够满足中国境内生产的组件成本判定需求的，可以按照一级组件的相关成本进行核算。

（1）产品的一级组件是指直接组成产品的组件。产品的二级组件是指直接组成产品一级组件的组件。一级组件不可分解的，视同二级组件。

（2）二级组件在中国境内生产的，其全部成本计入中国境内生产的组件成

本；二级组件不在中国境内生产的，其成本不计入中国境内生产的组件成本。

（3）产品总成本和组件成本以相关会计核算数据、采购合同、进货记录等为基础进行计算。

（4）需要对成本核算规则予以进一步明确的其他有关事项，由财政部会同有关部门另行规定。

附件 12:

履约保证金担保函
(格式供参考, 响应阶段无需提供此保函)

编号:

【填写买方名称】:

鉴于你方与【填写供应商名称】(以下简称供应商)于____年__月__日签订的《_____政府采购合同》(以下简称主合同), 且依据该合同的约定, 供应商应在____年__月__日前向你方交纳履约保证金, 且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请, 我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保:

一、保证责任的情形及保证金金额

(一) 在供应商出现下列情形之一时, 我方承担保证责任:

1. 将成交项目转让给他人, 或者在响应文件中未说明, 且未经采购人同意, 将成交项目分包给他人的;
2. 未按主合同约定的质量、数量和期限执行的。

(二) 我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的__%数额为_____元(大写), 币种为__。(即主合同履约保证金金额)

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为: 连带责任保证。

我方保证的期间为: 自本合同生效之日起至供应商按照主合同约定的完工期限届满后____日内。

如果供应商未按主合同约定向贵方供应服务的, 由我方在保证金额内向你方支付上述款项。

三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的, 应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额, 支付款项应到达的账号。并附有证明供应商违约事实的证明材料。

如果你方与供应商因服务质量问题产生争议, 你方还需同时提供有关部门出具的质量检测报告, 或经诉讼(仲裁)程序裁决后的裁决书、调解书, 本保证人即按照检测结果或裁决书、调解书决定是否承担保证责任。

2. 我方收到你方的书面索赔通知及相应证明材料, 在工作日内进行核定后按

照本保函的承诺承担保证责任。

四、保证责任的终止

1. 保证期满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任即终止。

3. 按照法律法规的规定或出现应终止我方保证责任的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

你方与供应商修改主合同，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该等修改事先经我方书面同意的除外；你方与供应商修改主合同履行期限，我方保证期间仍依修改前的履行期限计算，但该等修改事先经我方书面同意的除外。

五、免责条款

1. 因你方违反主合同约定致使供应商不能履行义务的，我方不承担保证责任。

2. 依照法律法规的规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商应缴纳的保证金义务的，我方亦免除相应的保证责任。

3. 因不可抗力造成供应商不能履行合同义务的，我方不承担保证责任。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年 月 日

附件 13:

技术要求偏离表

项目编号: _____

包 号: _____

品 目 号: _____

服务名称: _____

磋商文件 条目号	磋商文件采购需求的内容 与数值	供应商的采购需求响应 内容与数值	备注 (偏差说明)

注：供应商对磋商文件第三章 采购需求的内容给予响应，若供应商对本章有偏离的情况，须在本表上填写响应有偏离的条款；响应的服务有超出采购要求的，也可在本表列明；若供应商在此表中没有列出的内容，视为完全响应第三章采购需求的要求。

供应商名称：（单位公章）

法定代表人或授权代表：（签字）

日期：

附件 14:

主要响应情况表

项目名称:

项目编号:

供应商名称:

包号: (以包为单位分别填报)

序号	服务内容	数量/期限	单价 (元)	基本响应情况
1				
2				
3				
.....				

注: 发布成交公告时将公布主要成交情况。

附件 15:

售后服务方案及承诺

附件 16:

供应商自行编写的技术文件

附件 17:

团队人员配置
(供参考)

序号	姓名	年龄	学历	拟担任岗位	工作年限	其他
1						
2						
...						

注：按照评分标准后附对应证明材料。

附件 18:

磋商文件中要求提供的其他文件