

广东省政府采购 服务类项目

公开招标文件

采购计划编号：440001-2021-16940

项目编号：GPCGD212145FG043F

项目名称：广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目

代理机构：广东省政府采购中心

第一章 投标邀请

广东省政府采购中心受广东省司法厅委托，采用公开招标方式组织采购广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目

采购计划编号：440001-2021-16940

项目编号：GPCGD212145FG043F

采购方式：公开招标

预算金额：30,160,000.00元

2.内容及包组情况（技术规格、参数及要求）

包组1(广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目):

包组预算金额：30,160,000.00元

品目号	品目名称	采购 标 的	数量（单位 ）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产 品
		语 音 平 台 运 营 服 务 、 解 答 其 他 相 关 政 府 热 线 转 接 来 电			

、网络平台运营服务、语音平台综合管理系统升级改造与运营维护、省级平台知识库相关工作、省

1-1

其他服务

级平台大数据中心相关工作、相关省级媒体平台的运营服务；省级平台相关宣传工作、每日安排至

1(项)

详见第二章

否

少 1 名律师到广东省公共法律服务中心值班，为群众提供法律咨询等服务、派驻 7 人到广东法律服

	务网运营中心，开展运营工		
--	--------------	--	--

本包组不接受联合体投标
合同履行期限：一年

作

。

二.投标供应商的资格要求

1. 投标供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

- 1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。
- 2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
- 3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2019或2020年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。
- 4) 履行合同所必须的设备和专业技术能力：按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
- 5) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。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。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）
- 6) 信用记录：供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
- 7) 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件：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，不得同时参加本采购项目（包组）投标。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，不得再参与本项目投标。投标（报价）函相关承诺要求内容。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

合同包1（广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目）：无

3.本项目特定的资格要求：

合同包1（广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目）：无

三.投标报名方式

本项目采用网上报名，供应商访问并登录广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）的广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”），进入项目采购电子交易系统进行报名。

四.获取招标文件：

时间：详见招标公告

地点：详见招标公告

获取方式：在线获取。投标供应商登录广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）的云平台，进入项目采购电子交易系统完成报名后，获取招标文件。

五.招标文件售价

本次招标文件的售价为0元人民币。

六.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

时间：详见招标公告

地点：详见招标公告

七.发布公告的媒介：

中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)，广东省政府采购中心网(<http://gpcgd.gd.gov.cn>)。

八.对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1.采购人信息

名称：广东省司法厅

地址：广州市政民路51号

联系方式：86359605

2.采购代理机构信息

名称：广东省政府采购中心

地址：越秀区越华路118号之一810

联系方式：020-62791626

3.项目联系方式

项目联系人：徐工

电话：020-62791626

4.云平台技术支持电话：4001832999

代理机构：广东省政府采购中心

第二章 用户需求书

一. 项目概况：

“★”号条款：《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）或未响应将导致投标无效。

本项目属于服务类项目，中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业

需要落实的政府采购政策：落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等相关采购政策。

★根据“三方制衡”的运营模式，本项目的中标人如同时参加《广东省司法厅2021年12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目》（采购编号GPCGD212145FG042F）、《广东省司法厅2021年12348公共法律服务平台监理服务项目》（采购编号GPCGD212145FG044F）的投标，且成为《广东省司法厅2021年12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目》（采购编号GPCGD212145FG042F）、《广东省司法厅2021年12348公共法律服务平台监理服务项目》（采购编号GPCGD212145FG044F）的中标候选人，须向采购人及采购代理机构出具声明放弃《广东省司法厅2021年12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目》（采购编号GPCGD212145FG042F）、《广东省司法厅2021年12348公共法律服务平台监理服务项目》（采购编号GPCGD212145FG044F）的中标候选人资格。

★因本项目为长期服务项目，故中标单位必须在项目所在省设有固定的自有服务机构（固定的自有服务机构认定：提供营业执照复印件或机构人员在该自有服务机构缴纳社保的证明或提供服务机构的地址证明），或承诺签订合同后30天内设立固定的自有服务机构（如投标人未在承诺的时间内设立的，按虚假应标，报财政部门）。投标时提供证明文件复印件或承诺函原件。

1.项目概述

12348公共法律服务平台的建设和发展是在全面推进依法治国的大背景下，我省加快转变公共法律服务供给模式的创新之举，构建涵盖三大平台、多条渠道的公共法律服务网络，主要包括广东省法律服务网的语音平台、网络平台（网站、微信公众号、小程序、移动客户端）、实体平台及法律服务大篷车、公共法律服务+TV等。在省委、省政府的重视和关心下，广东法律服务网语音平台已成为全国首家以政府购买，集约提供专业化服务，实现覆盖全时空、全业务的公共法律服务平台；广东法律服务网网络平台是“互联网+”公共法律服务的重要抓手；广东省公共法律服务实体平台是贴近群众、服务群众的重要阵地。广东省公共法律服务实体平台的服务主要由各级司法行政机关协调提供，而省级平台则是通过政府购买服务方式，面向广大群众提供法律咨询、律师服务、公证服务、司法鉴定服务、人民调解服务、法律职业资格考试服务以及法治宣传、法律援助等，同时接受群众的投诉和意见建议。通过购买社会化专业服务的方式，为全省人民群众提供7×24小时全天候的均等、普惠、高效、便利的公共法律服务，打造标准化、高品质、集约化公共法律服务体系。

1.1. 项目目标

本项目的总体目标是全面提升广东法律服务网各平台的服务质量和有效性，与广东省公共法律服务实体平台一起推进全省公共法律服务覆盖城乡、均等普惠、便民利民，明显增强全民法治观念，积极推进法治社会建设，加快我省公共法律服务体系的构建。

1.2. 项目预算

人民币30,160,000.00元。

资金来源：政府财政资金。

1.3. 项目背景

伴随着全面依法治国实践的不断深入，建设人民满意的公共法律服务体系成为党中央、国务院高度重视的工作，公共法律服务的地位与作用得到了前所未有的凸显。国务院《“十三五”推进基本公共服务均等化规划》提出要开展公共法律服务体系建设，加强法律援助综合服务平台和便民窗口、法律服务中心（站、工作室）、“12348”法律服务热线等基础设施建设，改善服务条件。加强基层普法阵地、人民调解组织、司法鉴定机构建设，健全服务网络。2019年1月，习近平在中央政法工作会议上的讲话强调：深化公共法律服务体系建设，加快整合律师、公证、司法鉴定、仲裁、司法所、人民调解等法律服务资源，尽快

建成覆盖全业务、全时空的法律服务网络。2019年6月，中办国办印发《关于加快推进公共法律服务体系建设的意见》，对公共法律服务体系建设提出新的要求。2020年11月，广东省委办公厅、省政府办公厅印发《关于加快推进公共法律服务体系建设的若干措施》，部署加快推进广东省公共法律服务体系建设相关工作。

在国家治理体系和治理能力现代化的大视野下，我省司法行政系统紧紧围绕建设法治政府、服务政府，统筹整合政府和社会的各项法律服务资源，构建全面覆盖城乡的公共法律服务体系，推进法治宣传、法律服务、人民调解、法律援助、安帮矫正等基本公共服务进驻城乡村居，运用宣传、教育、咨询、顾问、调解、援助、帮扶等方式，引导、帮助和依靠群众通过法律途径表达诉求、协调利益和化解矛盾，推动公共法律服务在国家治理尤其是在基层治理中发挥“法治、服务、为民”的独特作用，努力成为维护公民合法权益、促进社会和谐稳定、实现国家长治久安的“第一道防线”，在国家治理和法治建设中发挥更大作用。广东法律服务网在2018年4月9日全新升级发布，横向集成实体平台、语音平台、网络平台、移动客户端、微信公众号五位一体，纵向建立省、市、县、镇、村五级服务架构，引入“法狗狗”人工智能、“律兜”法律服务超市等社会力量参与，组织律师、公证员等近4万人进驻网络平台，向群众提供16类175项公共法律服务事项；广东12348热线升级改造为语音平台；与110报警服务台实现全省联动，承接110转介来电。广东法律服务网成为群众寻求公共法律服务的主要方式，也逐步成为我省群众运用法治思维和法治方式处理问题、化解矛盾的综合性法律服务平台。

1.4. 项目需求

本项目将为广东法律服务网的语音平台、网络平台和省公共法律服务中心提供运营服务。本项目的中标单位应配置充足的法律服务资源，并配备专门的运营服务团队，以满足本省群众日益增长的公共法律服务需求。由中标单位负责组建项目运营团队，提供7×24小时全年无休的12348公共法律服务省级平台运营服务。此外，为更好地提供服务运营，对相关业务系统进行升级维护，并围绕项目开展全省宣传推广工作，增加群众对广东法律服务网各平台的知晓度和普及度。

2. 服务内容

本次招标的标的为该项目2021年的服务资质，项目服务内容如下：

2.1. 服务内容概述

中标单位需要组建专业的服务队伍，提供广东法律服务网省级平台（语音平台、网络平台及广东省公共法律服务中心）的法律咨询、办事咨询、预约、受理业务、查询办事进度等全方位服务，不断提高语音平台服务的质量和有效性，不断提高网络平台服务的质量和时效性。通过语音和网络方式，推进公共法律服务覆盖城乡、均等普惠、便民利民，明显增强全民法治观念，助力法治社会建设，加速我省公共法律服务体系的构建。

本项目服务内容主要有：

1. 12348公共法律服务语音平台运营服务，主要包括：电话法律咨询服务，特殊人群专线服务，网络短语音咨询服务，司法行政业务的电话办事咨询、预约、受理、投诉及电话查询法律服务资源、电话查询办事进度和结果，工单跟踪等；
2. 解答其他相关政府热线转接来电，主要是根据采购人与其他政府热线机关洽谈情况，组织服务资源，提供其他政府热线转接至12348公共法律服务语音平台的解答服务；
3. 12348公共法律服务网网络平台的运营服务，主要包括运营服务，主要包括“广东掌上12348”微信公众号、广东法律服务网官方微博、广东法律服务网移动客户端及广东法律服务网门户网站等平台的网上法律图文、语音、视频、留言咨询服务，网上办事咨询服务，网上业务模块运营，相关内容发布与维护等；
4. 12348公共法律服务语音平台平台综合管理系统升级改造与运营维护；
5. 12348公共法律服务省级平台知识库相关工作，主要包括升级改造公共法律服务知识库，梳理及维护公共法律服务业务的知识库内容；
6. 12348公共法律服务省级平台大数据中心相关工作。主要是加强数据分析团队组建，参与数据分析系统建设、改造和升级；进行数据分析并提供相关报告，建立预警机制，及时通过法治方式化解纠纷和矛盾；
7. 12348公共法律服务省级平台的相关宣传工作，主要通过线上线下宣传相结合，逐步使全省群众广泛知晓12348公共法律服务省级平台，不断提升12348公共法律服务的覆盖面和有效性；
8. 12348公共法律服务相关省级媒体平台（含广东省司法厅门户网站、官方微信“广东司法行政”、官方微博“广东省司法厅”、头条号“广东省司法厅”、南方号“广东司法行政”、澎湃号“广东司法行政”、法治号“广东司法行政”、学习强国广东平台（公共法律服务）、广东掌上12348微信公众号、广东掌上12348手机客户端）的运营服务；

9. 12348公共法律服务省级平台的其他相关服务，包括12348团队文化建设（如标语、宣传栏、公共栏、团队关怀及常用工具书籍、期刊、杂志），现场业务交流，省公共法律服务中心为相关单位派驻服务人员提供服务等。

10. 派驻7人到广东法律服务网运营中心，协助采购人做好12348公共法律服务省级平台的事务督办、协调处置、辅助管理等工作，具体工作由采购人安排。

服务期限：2021年1月1日至2021年12月31日，为期1年。

2.2.1. 电话法律咨询服务的

电话法律咨询由执业律师提供服务，服务时段为7×24小时，全年无休。服务时段需提供普通话、粤语、潮汕话、客家话等服务。主要包括：（1）耐心解答来电群众的法律问题，解决群众在生产、生活中的实际法律问题；（2）解答群众申请司法行政业务过程中的疑问，并与司法行政相关工作进行无缝对接；（3）注重电话法律咨询服务的宣传作用，在答复问题时，同时进行法治宣传教育，提高人民群众学法、用法的能力；（4）解答其他相关政府热线转接来电的咨询；（5）注重电话法律咨询服务的引导作用，引导群众通过法治方式解决问题、化解矛盾，有效疏导群众情绪。

- 1) ★服务队伍必须在采购人指定的呼叫中心现场办公，投标时提供承诺函（格式自拟）。
- 2) 中标单位须按照法律专业分类及采购人的要求进行精细化业务分工，将服务律师按照擅长领域进行区分，进行专项业务培训后为群众提供精准化法律咨询服务的。
- 3) 服务方应有足够的律师资源以满足本项服务所需资源。
- 4) 服务队伍中精通粤语、潮汕话、客家话人员的比例不得低于40%、10%、10%。
- 5) 服务人员在提供服务的同时，需同时在采购人指定的综合管理系统中登记服务工作台账。
- 6) 提供专项的服务流程和工作标准。
- 7) ★对于涉及群体性事件或者与司法行政业务相关的事项办理，通过工单流转的方式提交给司法行政相关部门处理。中标单位需清晰描述工作流转流程，以保证业务实用有效。（投标时提供具有可行性的工作方案）

2.2.2. 解答其他相关政府热线转接来电

解答其他相关政府热线转接来电的咨询，中标单位应配置专门人员负责与解答转接的相关政府热线的服务。服务时段为7×24小时，全年无休。服务时段需提供普通话、粤语、潮汕话、客家话等服务。主要包括：（1）直接接听相关政府热线转接过来的群众来电，并耐心解答来电群众的法律问题和司法行政业务问题；（2）接听相关政府热线转来的政府工作人员来电，并提供法律指引和法律建议；（3）注重电话法律咨询服务的宣传作用，在答复问题时，同时进行法治宣传教育，提高群众学法、用法的能力；（4）注重电话法律咨询服务的引导作用，引导群众通过法治方式解决矛盾纠纷，有效疏导情绪。

- 1) ★服务队伍必须在采购人采购确定的呼叫中心现场办公。投标时提供承诺函（格式自拟）
- 2) 专属工位的服务律师须具有五年以上执业经验，具有严密的逻辑思维能力、临场应变能力和丰富的刑事、行政或民事突发事件处理经验。需经不少于2周的上岗培训并经采购人审核同意后方可上岗提供服务。
- 3) 服务方应有足够的律师资源以满足本项服务所需资源。
- 4) 服务队伍中精通粤语、潮汕话、客家话人员的比例不得低于40%、10%、10%。
- 5) 服务人员在提供服务的同时，需同时在采购人指定的综合管理系统中登记服务工作台账。
- 6) 提供专项的服务流程和工作标准。
- 7) ★对于涉及群体性事件或者与司法行政业务相关的事项办理，通过工单流转的方式提交给司法行政相关部门处理。中标单位需清晰描述工作流转流程，以保证业务实用有效。（投标时提供具有可行性的工作方案）

2.2.3. 电话办事咨询服务

电话办事咨询服务由公共法律服务业务客服人员提供服务，服务时段为7×24小时，全年无休。服务时段需提供普通话、粤语、潮汕话、客家话等服务。服务需依托公共法律服务知识库开展。主要包括：（1）在群众需要时引导其咨询具体的服务机构；（2）耐心、准确解答涉及相关司法行政业务的办事程序和条件，通过电话、短信等方式告知群众办事地点、办公时间、交通路线等；（3）妥善解答群众咨询的其他事项和内容并提供相关指引；（4）帮助来电群众查询法律服务资源信息；（5）收集电话办事咨询服务中的相关知识点内容，为公共法律服务知识库的升级改造和梳理维护提供内容支撑。

- 1) 客服人员须具有法学相关专业大专以上学历。
- 2) 客服人员上岗前须进行岗前培训，培训内容须包含法律援助、公证、司法鉴定、人民调解等相关业务内容和办事程序。

- 3) 中标单位须按照司法行政业务分类及采购人的要求进行精细化业务分工，对公共法律服务业务客服人员进行专项业务培训后为群众提供精准化法律咨询服务。
- 4) ★客服人员必须在采购人指定地点现场办公。投标时提供承诺函（格式自拟）
- 5) 客服人员中精通粤语、潮汕话、客家话人员的比例不得低于 40%、10%、10%。
- 6) 客服人员在提供服务的同时，需同时在采购人指定的综合管理系统中登记服务工作台账。
- 7) 电话办事咨询服务应基于知识库提供标准化服务。

2.2.4. 网络语音咨询服务

网络语音法律咨询由执业律师提供服务，服务时段为 7×24 小时，全年无休。服务时段需提供普通话、粤语、潮汕话、客家话等服务。主要包括：（1）耐心解答群众通过广东法律服务网网络平台（网站、微信公众号、小程序、移动客户端）提出的法律问题，解决群众在生产、生活中的实际法律问题；（2）解答群众申请司法行政业务过程中的疑问，并与司法行政相关工作进行无缝对接；（3）注重法律咨询服务的宣传作用，在答复问题时，同时进行法治宣传教育，提高人民群众学法、用法的能力；（4）注重法律咨询服务的引导作用，引导群众通过法治方式解决问题、化解矛盾，有效疏导群众情绪。

- 1) ★服务队伍必须在采购人指定的呼叫中心现场办公。投标时提供承诺函（格式自拟）
- 2) 中标单位须按照法律专业分类及采购人的要求进行精细化业务分工，将服务律师按照擅长领域进行区分，进行专项业务培训后为群众提供精准化法律咨询服务。
- 3) 服务方应有足够的律师资源以满足本项服务所需资源。
- 4) 服务队伍中精通粤语、潮汕话、客家话人员的比例不得低于 40%、10%、10%。
- 5) 服务人员在提供服务的同时，需同时在采购人指定的综合管理系统中登记服务工作台账。
- 6) 提供专项的服务流程和工作标准。
- 7) ★对于涉及群体性事件或者与司法行政业务相关的事项办理，通过工单流转的方式提交给司法行政相关部门处理。中标单位需清晰描述工作流转流程，以保证业务实用有效。（投标时提供具有可行性的工作方案）

2.2.5.其他公共法律相关服务

其他相关服务由公共法律服务业务客服人员提供服务，服务时段为 7×24 小时，全年无休。服务时段需提供普通话、粤语、潮汕话、客家话等服务。主要包括：（1）司法行政业务电话预约及受理服务，为群众提供电话申请预约服务，预受理群众相关办事申请，方便群众依法办事；（2）电话投诉服务，接听群众有关司法行政业务的投诉，记录、反馈并跟踪投诉处理情况；（3）电话查询办事进度和结果服务，解答群众有关公共法律服务事项办理进度及办理结果的来电问题，及时解决群众问题；（4）工单回访服务，对已办结的工单进行回访，了解群众服务感知反馈。（5）收集服务中的相关知识点内容，为公共法律服务知识库的升级改造和梳理维护提供内容支撑。

- 1) 服务人员上岗前须进行岗前培训，培训内容须包含法律援助、公证、司法鉴定、人民调解等相关业务内容和办事程序。
- 2) ★服务队伍必须在采购人采购确定的呼叫中心现场办公。投标时提供承诺函（格式自拟）
- 3) 服务队伍中精通粤语、潮汕话、客家话人员的比例不得低于 40%、10%、10%。
- 4) 服务人员在提供服务的同时，需同时在采购人提供的综合管理系统中登记服务工作台账。
- 5) 对相应服务进行工单管理，详实登记投诉记录，跟进投诉处理情况，发现处理超期现象应立即提醒管理部门，及时了解处理结果后，反馈投诉人。
- 6) 电话预约、受理法律业务、接收投诉服务应基于知识库提供标准化服务。
- 7) 知识库内容应依据司法行政相关规定进行整理。

2.3. 12348公共法律服务网络平台运营服务

2.3.1. 网上法律咨询服务

由执业律师、客服等提供兜底服务，服务时段为 7×24 小时，全年无休。主要包括：在线图文、留言咨询兜底服务，及全部语音、视频咨询服务等。（1）耐心解答群众在网络平台咨询的法律问题，解决群众在生产、生活中的实际法律问题；（2）解答群众申请司法行政业务过程中的疑问，并与司法行政相关工作进行无缝对接；（3）注重网络法律咨询服务的宣传作用，在答复问题时，同时进行法治宣传教育，提高人民群众学法、用法的能力；（4）注重网络法律咨询服务的引导作用，引导群众通过法治方式解决问题、化解矛盾，有效疏导群众情绪。（5）做好在网络平台发布非法或不当言论的监管工作。

- 1) ★服务队伍必须在采购人指定的场地办公。投标时提供承诺函（格式自拟）
- 2) 中标单位须按照法律专业分类及采购人的要求进行精细化业务分工，将服务律师按照擅长领域进行区分，进行专项业务培训后为群众提供精准化法律咨询服务。
- 3) 服务方应有足够的律师资源以满足本项服务所需资源。
- 4) 服务队伍中精通粤语、潮汕话、客家话人员的比例不得低于 40%、10%、10%。
- 5) 服务人员在提供服务的同时，需同时在采购人指定的综合管理系统中登记服务工作台账。
- 6) 提供专项的服务流程和工作标准。
- 7) ★对于涉及群体性事件或者与司法行政业务相关的事项办理，通过工单流转的方式提交给司法行政相关部门处理。中标单位需清晰描述工作流转流程，以保证业务实用有效。（投标时提供具有可行性的工作方案）
- 8) 答复内容须提供法律依据，引用相关法律条文。
- 9) 对于热点、经典、复杂法律问题，推荐或邀请相关领域专业的律师或专家学者志愿者共同参与答复。

2.3.2. 网上办事咨询服务

网上办事咨询服务由公共法律服务业务客服人员提供服务，服务时段为7×24小时，全年无休。主要包括：（1）解答群众对于各类与公共法律服务相关的办事方法、要求、材料、进度、处理原因等问题的咨询服务；（2）服务范围包括公证、司法鉴定、法律援助、人民调解等公共法律服务，方便群众依法办事；（3）公共法律服务业务客服人员需将相关咨询问题整理并记录；（4）对于必要的问题需要通过工单系统形成工单，进行业务流转及相关审批；（5）在获得处理情况后向群众及时进行反馈；（6）收集服务中的相关知识点内容，为公共法律服务知识库的升级改造和梳理维护提供内容支撑。

- 1) 中标单位需对司法行政相关业务进行指引建档，并录入采购人指定的内容管理系统中。
- 2) 中标单位需对每次咨询内容进行详细记录，并进行归类、标记处理。
- 3) 中标单位需对咨询服务者按咨询内容的适用方式引导到不同渠道，如：电话、手机App、微信、自助终端机等终端，以进一步提供深层服务。
- 4) 中标单位需通过适度引导，指引公众下载 App、使用微信公众号或小程序等方式提高移动互联网的公众接受度。

2.3.3. 网络平台业务模块运营

网络平台模块运营由公共法律服务业务客服人员提供服务，对网络平台各业务栏目和服务内容进行运营。主要包括：（1）通过网络平台接收各类预约、受理、事项提醒、承办等业务的收集整理及工单指派和流转；（2）对网络平台咨询问题分类解答，并与运营中心平台共同形成统一知识库；（3）通过网络平台对网民群众进行法律知识普及。

1 网上模块运营不包含软件开发工作。

2 对于预约、受理、事项提醒、律师承办等业务人运营流程应与 App、微信等其他渠道的流程、规范和标准相一致，以保持群众服务体验的一致性。

3 中标单位需根据业务运营需要整理网上业务系统的业务需求，保证网上业务系统符合业务需要。

2.3.4. 网络平台内容采编

根据采购人的要求，组织专门人员搜集我国司法行政单位、普法单位官方媒体、我国各主流媒体的公共法律服务相关信息及12348公共法律服务语音平台产生的案例、热点等，经采编、审核后报采购人审批使用。

2.4. 12348公共法律服务语音平台综合管理系统升级改造、对接与运营维护

在现有12348公共法律服务语音平台综合管理系统基础上进行省级改造与运营维护。主要包括：（1）语音平台（含台账系统、工单系统、知识库系统、质检系统、数据分析系统）日常运维保障，维持系统正常运作，配合完成与其他系统的对接配合工作。（2）数据分析系统升级改造，结合广东法律服务网业务数据情况，需满足数据归集、整理、抽取、统计、分析及可视化展示，提供数据可视化大屏的软件系统。需满足全省服务资源情况监控、服务质量监控、业务情况监控的支撑。（3）工单系统升级改造，需满足工单信息收集的便捷性和准确性，包括工单信息表单的优化、工单业务类型细化、工单与台账的整合以及增加工单内容必问问题引导。

综合管理系统应当与话务平台进行集成，页面应设计简单，界面友好；应建立与通话记录信息、录音文件的对应关系；综合管理系统应能记录转接的过程，并区分每一个服务人员登记的内容；本系统应提供接口，供采购人将本系统登记信息提取到其他系统进行综合分析和利用。

综合管理系统应与**12348**公共法律服务网络平台对接，相关的台账、工单、质检和评价等数据，应实时同步到**12348**公共法律服务网络平台，中标单位应负责相关的接口开发工作。

2.5. 广东省公共法律服务中心值班律师派驻

中标单位每个工作日安排至少一名律师到广东省公共法律服务中心值班，为群众提供法律咨询等服务。值班律师需满足以下条件：

- 1.值班律师需为执业律师；
- 2.需服从中心管理人员安排；
- 3.需遵守中心相关管理制度；
- 4.在提供服务的同时，需同时在采购人指定的综合管理系统中登记服务工作台账。
- 5.配合中心开展的相关宣传推广活动。

2.6 . 12348公共法律服务知识库相关工作

2.6.1. 升级改造12348公共法律服务知识库

升级改造**12348**公共法律服务知识库，中标单位须按照采购人要求，对现有公共法律服务知识库进行升级改造与运营维护，并实现：（1）只需输入关键字就能够准确、快速查阅来电者关心的业务问题；（2）应支持与综合管理系统的集成，从综合管理页面可以快捷进入知识搜索 页面，且在综合管理页面已经登记业务分类及子类时，进入知识检索页应默认显示该业务类别相关的知识；（3）提供话务人员与管理部的知识反馈流程，在知识库系统中查询不到所需知识时，可提交知识反馈,对知识库进行更新与完善。

- 1.支持全文搜索、热点排行、收藏知识、新知识通知、知识更新与审核等基础功能。
- 2.支持提供知识库的备份与恢复功能。
- 3.采购人要求的其他功能。
- 4.知识库应支持与公共法律服务外网运营平台进行集成。

2.6.2. 梳理及维护公共法律服务业务的知识库内容

中标单位须按照采购人提供的知识库系统操作手册，梳理及维护公共法律服务业务的知识库内容。主要工作包括：（1）应依据司法行政各项业务的管理办法和实施细则进行整理，形成相应的办事指南和服务指引；（2）将相应的办事指南和服务指引等内容录入到知识库中；（3）根据群众来电需求情况及采购人各项业务管理办法和实施细则变动做必要的更新。

- 1) 业务知识主要包括但不限于以下内容：律师、公证、司法鉴定、仲裁、人民调解、法律援助、司法考试、法治宣传、基层法律服务、社区矫正、监狱、戒毒、安置帮教 等公共法律服务业务相关的办事指南、服务指引，以及相关的管理办法、实施细则等内容。
- 2) 服务人员在提供法律服务的过程中，须将发现的新问题列出来，反馈给知识管理系统，并根据问题更新和持续完善知识库内容。
- 3) 在采购人建设和完善知识库系统时，提供需求建议。

2.7. 12348公共法律服务省级平台运营数据分析

中标单位需组建不少于5人的，由统计学、数学、计算机、法学等专业背景人员组成的运营数据分析团队。团队需按照采购人要求，对广东法律服务网相关系统的管理和服务数据进行筛选、分类、归集、分析等，形成数据分析报告报送相关部门，为化解纠纷和社会矛盾提供参考。相关的业务需求有：（1）动态分析群众来电及网络咨询、意见、建议、投诉等内容；（2）筛查和分析出群众在广东法律服务网获取服务时普遍关注的问题；（3）建立突发、应急、敏感事件的快速发现和反馈机制；（4）定期和不定期对分析结果形成相应的报告。

- 1) 制定日报和周报，统计平台数据运营情况以及时向采购人汇报，并优化服务。
- 2) 以月度、季度、半年、全年为时间节点，总结运行情况、存在问题和下一步的工作建议给采购方。
- 3) 每个季度提供广东省21个地级以上市的数据分析报告。
- 4) 根据采购人的需求，每年完成热点分析报告不少于10篇。
- 5) 建立敏感或重大事项的报告机制，及时通知相关管理单位，并尽快提供书面报告和相关材料。
- 6) ★12348公共法律服务省级平台产生的所有运营数据，未经采购人许可，不得泄露。投标时提供承诺函（格式自拟）

2.8.12348公共法律服务相关省级媒体平台运营服务

提供广东省司法厅门户网站、官方微信“广东司法行政”、官方微博“广东省司法厅”、头条号“广东省司法厅”、南方号“广东司法行政”、澎湃号“广东司法行政”、法治号“广东司法行政”、学习强国广东平台、广东掌上12348微信公众号、广东掌上12348手机客户端的运营服务，提升广东省12348公共法律服务平台的品牌形象。

- 1 制定相关媒体的运营管理制度，完善内容运营涉及的工作流程，确保信息安全、规范运行；
- 2 结合广东省司法行政的工作实际和其他相关公共法律服务媒体的内容，策划专题宣传，提升微信公众号的内容吸引力；策划线上线下活动，吸引更多群众关注；优化微信公众号的内容表现形式，采用视频、动漫、图文等新媒体的传播方式，吸引更多群众关注和使用；
- 3 根据采购人要求，进行微信公众号的信息采集、整理、编辑、加工处理等，提交采购人审核通过后予以发布。
- 4 根据采购人要求，在全国、广东省主流新闻媒体发布不少于20篇关于12348公共法律服务平台或司法行政的新闻报道。
- 5 成立专门运营团队，并确保服务团队人员的稳定性。信息整理、编辑、审核工作需设立专人专岗。运营团队中至少2人具有一年以上媒体平台运营相关工作经验并具备优秀的撰稿能力。需派驻3名全职人员到采购人指定的地点上班。派驻人员需具有大学本科及以上学历，具有一年以上文字材料编辑相关工作经验，属于与中标单位建立劳动关系的正式员工。派驻人员需经采购人确认合格后方可上岗，合作期间，采购人有权要求变更运营团队人员和派驻人员。

如中标单位将本项服务（12348公共法律服务相关省级媒体平台运营服务）内容进行分包，分包的承包单位应具备相应的服务能力，并在投标文件中提供分包协议（详见附件的格式）。

2.9.12348公共法律服务省级平台的相关宣传工作

12348公共法律服务省级平台的相关宣传工作，主要通过线上与线下相结合的方式，让全省群众广泛知晓司法行政统筹提供的公共法律服务，扩大公共法律服务的覆盖面，宣传费用不少于100万元。具体工作包括：（1）中标单位应在中标之日起，30 日内制定12348公共法律服务省级平台宣传方案，并报采购人审核；（2）与各地市司法行政部门联合开展宣传活动；（3）根据实际工作情况，利用传统媒体及新媒体开展固定与不固定的宣传活动；（4）联动省级各大宣传媒体，根据司法行政工作职能开展线上线下联动宣传活动。

- 1) 宣传工作应以相关司法行政机关名义进行，为公益性质，不得以商业为目的。
- 2) 宣传工作应充分结合司法行政现有资源，提高工作有效性。
- 3) 宣传工作应充分体现公共法律服务的均等、普惠，全面提升12348公共法律服务省级平台在全省各地市的覆盖面。
- 4) ★承诺2021年全省21个地级以上市的群众12348公共法律服务语音平台使用率不得低于0.2%。投标时提供承诺函（格式自拟）
- 5) 制定标准化参观接待制度，根据采购人需求或结合实际情况，做好会议、参观等对外沟通交流工作，提升平台整体面貌及影响力。

2.10. 派驻7人到广东法律服务网运营中心

采购人负责组织构建全省公共法律服务工作，要做好组织管理、公共平台的搭建和维护工作，同时采购人自身也要提供部分服务，工作任务重，需由中标单位指派 7 人派驻广东法律服务网运营中心协助提供服务。派驻人员的工作内容主要是协助采购人做好12348公共法律服务省级平台的事务督办、协调处置、辅助管理及信息化建设等工作，具体工作由采购人安排。

- 1) 派驻人员应在项目合同签订后 15 天内全部到岗。
- 2) 派驻人员须具有符合采购人要求的相应学历和专业。
- 3) 派驻人员应熟悉计算机及 Office 办公软件操作。
- 4) 派驻人员接受派驻部门的管理，具体岗位由采购人安排，由派驻部门培训。
- 5) 派驻人员应当稳定。如采购人认为派驻人员不胜任服务岗位，中标单位应配合及时更换；如中标单位因其他原因需更换派驻人员，应征得采购人同意并提前安排新人前往现场熟悉工作，新老交替交接工作时间应不少于 4 周。
- 6) 派驻广东法律服务网运营中心协助提供服务的人员应经采购人考核确认后方可上岗。

3.项目运营要求

3.1. 总体要求

中标单位应针对本项目制定专门的解决方案，解决方案应包含需求理解、服务设计、服务交割和对接、培训及管理等内容。投

标人应针对以下**1.3.6.8**做出承诺并提供承诺函（格式自拟）

1. ★中标单位应组建独立的项目运营团队进驻采购人租用的呼叫中心和办公场所提供服务。合理安排服务人员，以保证人工接通率能达标。排班、轮班安排由中标单位负责。
2. 中标单位应面向全省提供**7×24**小时公共法律热线服务和网络咨询服务，包括普通话及粤语、潮汕话、客家话等方言服务；承接全省市民常住人口及流动人口（含外来游客）的咨询、投诉、举报（含电话录音、网络等）并进行记录派单；转接复杂、紧急、重大的电话事项，对投诉、举报电话的处理。
3. ★中标单位应合理安排服务人员的班次、比例和数量，以满足群众以法律咨询为主的服务需求。每个工作日内在采购人指定的呼叫中心和云坐席系统提供服务的律师不少于**80**名。在**7:00至22:00**期间，在线提供服务的公共法律服务业务客服人员数量不超过同时期在线律师数量的四分之一；在**22:00至7:00**期间，在线提供服务的公共法律服务业务客服人员数量不超过同时期在线律师数量的二分之一；通过云坐席提供服务的律师数量不超过在呼叫中心内提供服务的律师数量的四分之一。
4. 语音平台月人工来电接通率[来电人工接通数量/全部来电数]不得低于**95%**，网络平台月实时咨询**30**秒内接通率[**30**秒内接通数/实时咨询数]不得低于**95%**。
5. 中标单位应做好项目管理，对服务人员进行岗前、岗中及业务培训，构建内部质量监控体系，确保群众服务评价的综合满意度不得低于**95%**。
6. ★中标单位应做好质检工作，确保服务质量可控，语音平台质检率不得低于**5%**，网络平台质检率不得低于**3%**。中标单位应安排专门的话务回访团队，对于服务工单、话务异常、对服务不满意等事项，按照**100%**的比例回访。
7. 中标单位应做好人员的管理工作，保障持续提供质量稳定的服务公共法律服务业务客服人员月流失率在**10%**以内，且年稳定率达**80%**以上。
8. ★中标单位必须保证在呼叫中心现场提供服务的律师均为执业律师，且须有**50%**以上具有三年以上的执业经验。
9. 具有法律服务资源（主要是律师）组织保障能力，能够提供投标截止时间当天仍处于有效期内的律所合作协议，或承诺在中标后**15**天内向采购人补交在有效期内的律所合作协议（如投标人中标后未在承诺的时间内提交协议的，按虚假应标，取消中标资格）。
10. 服从采购人的指导和管理，接受采购人的监督。

3.2. 过渡期服务承诺

- 1、如果本项目中标单位未能够在下一期的服务单位政府采购活动中中标，中标单位必须承诺配合服务的移交工作，确保法律服务的正常进行。在新一期服务单位未签字确认移交工作完成前，本项目中标单位必须继续履行合同约定的全部义务。
- 2、如果因为采购人的资金到位和政府采购等原因，导致中标单位在服务期满后，下一期的服务单位未能够顺利进场，中标单位承诺继续提供与合同约定同等质量的服务，直到新一期的服务单位进场服务为止，相关费用由新一期的中标单位按照原合同价格按实结算。

3.3. 与采购人的沟通协调机制

为保障本项目有效运作，中标单位应与采购人建立有效的沟通机制，中标单位每月须根据双方确定的要求，提供报表等运营分析材料，并根据运营的情况，及时发现存在的问题，提出完善的解决方案。

3.4. 流程管理

在整体服务设计的基础上，中标单位应分别针对“电话法律咨询服务”、“电话办事咨询服务”、“电话查询办事进度和结果服务”、“网上法律咨询服务”设计业务流程。通过标准化流程设计，提高运营效率以及用户服务感知。

3.5. 排班管理

为有效应对全省百万量级话务规模，确保话务平台的接通率和满意度，中标单位需要设计科学合理的排班管理机制，尤其是对律师的排班管理。中标单位需组建充足的律师资源库，并通过有效地匹配方式，安排合适的律师值班解答。

通过采用互联网等方式设计排班管理机制，实现排班管理的高效性与合理性。所提交的解决方案需详细描述互联网软件的功能设计和具体算法。

3.6. 现场管理

中标单位负责**12348**热线服务外包工席的现场运营与管理服务，服从采购人的监督和指导，对热线进行高效的运营管理。树立标准化的服务和管理理念，制定相关服务标准和管理规范，并及时报送采购人备案，并根据采购人的意见及时给予完善。现

场运营管理将按照运营管理规范具体落实。

3.7. 工单管理

中标单位应组建专门的工单管理团队，对12348公共法律服务平台的工单进行运营管理。

用户电话接入系统后，对于咨询类诉求能够当场解答的就当场解答，专业性较强的咨询问题以及司法行政业务的申请、预约、投诉、举报等事项和其它需要解决的合理诉求，工席人员需做详细工单记录，转派给相关部门限期办理并反馈办理结果，使公众的诉求得到妥善处理。中标单位应根据业务需求，设计科学合理的工单管理制度。

详细说明工单管理与司法行政业务管理的对接方式及相关系统的关系。

3.8. 人员管理

中标单位需按本项目要求，配备独立的运营团队和充足的律师资源团队，提供充分的服务资源保障。团队组织架构以及整体的资源配置应当完整合理。中标单位应制定科学合理的人力资源管理机制，确保用工的规范性。对于主要的律师服务资源，应当具有完整、规范的律师招募以及律师管理制度。

合作期间，采购人有权要求变更运营团队人员、派驻人员及其他服务人员。中标单位应在收到采购人变更要求30日内完成人员变更，并做好工作交接。

3.9. 培训管理

中标单位应按本项目要求，建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员的岗前培训、技能培训，对所有业务人员的技能提升培训，以及对新业务的培训等。根据运营中心的特点，定期对业务人员进行技能等考核，以有效在人员上保障和提升服务水平和质量。培训的内容包括：法律知识、业务知识、话务平台操作、网上平台操作、管理制度、保密制度等。

3.10. 质量管理

中标单位应负责对话务质量整体管理控制，从服务标准到服务评价等不同维度进行设计。提供科学合理标准解答流程和规范，提高平台服务质量。对律师话务进行质检，质检维度应包括但不限于：服务态度友好性、服务话术规范性、服务沟通充分性、解答合理准确性等；设定抽检规则，选取5%以上的语音平台话务和3%以上的网络平台服务予以质检。设计律师评价模型，对服务律师进行多方评价，以完善平台律师考核规则。中标单位应每周形成一份质检报告提交采购人。

3.11. 应急管理

为有效应对突发情况，确保平台服务的稳定性，中标单位需制定科学合理的应急处置方案。针对敏感事件或重大事项建立快速响应机制，积极应对处理。针对话务量突发的情况，有相应的浪涌冲击机制。与采购人保持充分沟通，及时汇报。

3.12. 保密管理

在法律咨询等法律服务的过程中，服务人员或多或少会知悉咨询人的个人隐私，保守当事人秘密是法律服务从业人员最基本的职业道德。中标单位与采购人签订保密协议，承担保密责任，负责对其聘用人员的管理。

3.13. 运营团队及人员配置

中标单位应配置合理的运营团队，以保证合理的规模支撑和服务质量。其中，从事法律咨询服务人员须为执业律师。公共法律服务业务客服人员应具有基本的法律服务知识和技能，能够与公众、司法厅人员、律师高效沟通，来完成服务工作。服务质检人员应有法学专业背景。

中标单位需提供合理的话务量与团队人员配置具体计算方法。

4. 项目实施要求

4.1. 项目运营方案

项目运营方案应包括下列材料：

1. 服务总体设计；
2. 服务管理；
3. 资源管理；
4. 质量控制；
5. 应急处置；
6. 项目管理、工期进度表。

4.2. 过渡期服务交接与结算

本项目服务期限自2021年1月1日至2021年12月31日，为期1年。在中标单位进驻提供服务前，由上一期的服务商提供过渡期服务。过渡期为2021年1月1日至中标单位与原服务商完成工作交接并开始提供服务为止。中标单位需与原服务商做好过渡期的服务交接与结算，结算标准按照上一期日均服务费用（82959元/日）执行。

★中标单位必须在签订合同后一个月内完成与原服务商的运营工作交接，进驻提供服务，以保证运营业务的正常开展。投标时提供承诺函（格式自拟）

4.3. 项目知识产权归属

本合同项目开发的专用系统（如综合管理系统、知识库系统、监控系统、数据图表系统等）及产生的技术文档、业务数据等成果的知识产权由采购人单独所有；未经采购人许可，中标单位不得提供给第三方。

4.4. 项目服务人员

中标单位须在签订合同后一周内完成初期的律师、公共法律服务业务人员和运营管理人员等人员的准备并经采购人书面确认，开始提供服务。具体要求如下：

- 1) 预审机制：中标单位在与服务人员签订聘用合同前，应将拟聘用人员的相关资料送采购人预审，否则采购人有权拒绝该人员参与提供公共法律服务。
- 2) 备案机制：中标单位在与服务人员签订聘用合同一周内，应将聘用合同及聘用人员资料报送采购人备案。对组织架构的变动应及时通知采购人。
- 3) 中标单位应当按照劳动法及相关法律为其聘用人员给予相应的报酬、缴纳各类保险和公积金。

4.5. 项目考核方式

中标单位自行负责对其聘用人员的管理、考核。采购人考核中标单位总体服务情况，结合日常考核和服务年度结束总体验收情况给出考核验收评价结果，并以此结果为依据结算服务费用。结算费用需参考的两个重要参数：

年终（服务年度结束）采购人将组成验收小组对中标单位一年以来的提供服务质量进行总体评价，提交验收小组参考的信息主要有：

- 1) 群众对电话咨询（含法律咨询、电话咨询及其他咨询）的满意度。根据热线通话记录，群众对为其提供服务的话务人员的服务水平进行满意度评价，评价渠道为：话后自助语音评价。非常满意选“1”，满意选“2”，一般选“3”，不满意选“4”；如未进行评价，则系统默认为“满意”。服务满意度=1-服务评价为“4”的数量/接通数*100%。
- 2) 呼叫中心电话人工接通率。
- 3) 呼叫中心日常考核的情况（由采购人日常监管小组提交）。
- 4) 网上答复法律咨询的质量及时效性、人工接通率
- 5) 群众对网上法律咨询答复的采纳情况及评价。
- 6) 中标单位的服务标准化水平、组织管理水平及相关制度执行情况。
- 7) 中标单位提交的年度服务总结报告。

采购人日常监管小组对呼叫中心进行日常考核的行为主要有：

- 8) 检查综合管理情况。
- 9) 检查网上答复法律咨询的情况。
- 10) 不定期监听实时通话。
- 11) 抽查电话录音。
- 12) 审核中标单位提供的相关数据报表和运营报告。
- 13) 不定期到呼叫中心检查。
- 14) 以群众身份拨打电话“暗访”。

4.6. 项目考核指标

中标单位需按照下面的服务水平要求进行维护和响应，保证工席系统的稳定和服务不间断，具体指标要求如下：

项目内容	考量项	考核指标	考核周期
公共法律服务业 务客服人员	月流失率	小于等于 10%	月
	年稳定率	大于等于 80%	年
服务质量	语音平台人工服务接通率	大于等于 95%	月
	服务人员配比合理度	-----	月
	网络平台实时咨询30秒内接通率	大于等于 95%	年
	满意度	大于等于 95%	月
	语音平台质检率	大于等于 5%	月
	网络平台质检率	大于等于 3%	月
	工单类、话务异常、对服务不满意 回访率	100%	月
宣传工作	全省 21个地级以上市的群众 对12348公共法律服务语音平台使用率	大于等于 0.2%。	年
派驻人员	到岗情况	项目合同签订后 15 天内全部到岗	月
<p>备注：</p> <p>月流失率=流失人数/（月初人数+月末人数）/2*100%</p> <p>年稳定率=年度内通过上岗期后不流失人数/期内总上岗人数*100%</p> <p>人工服务接通率=（接通电话数/总呼入电话数）*100%</p> <p>服务人员配比合理度是指同时满足以下要求：每个工作日内在采购人指定的呼叫中心和云坐席系统提供服务的律师不少于80名。在7:00至22:00期间，在线提供服务的公共法律服务业客服人员数量不超过同时在线律师数量的四分之一；在22:00至7:00期间，在线提供服务的公共法律服务业客服人员数量不超过同时在线律师数量的二分之一；通过云坐席提供服务的律师数量不超过在呼叫中心内提供服务的律师数量的四分之一。</p> <p>网络平台实时咨询30秒内接通率=（30秒内接通数/实时咨询数）*100%</p> <p>满意度= 1-不满意/接通量*100%</p> <p>质检率=（质检咨询数/总咨询数）*100%</p> <p>群众12348公共法律服务语音平台使用率=地级市12348公共法律服务平台 平台年服务量/该地市 2020年末常住人口数</p> <p>流失人员定义统计不含内部岗位调动人员，不含培训期内自动离职及淘汰人员，不含正式上岗后头三个月内离职人员。</p> <p>话务接通率、满意度通过呼叫中心系统采集，总呼入电话数指进入队列数</p>			

5. 项目验收结算

5.1 结算标准

项目内容	考量项	考核指标	考核周期	扣罚标准（违约金）
公共法律服务业务客服人员	月流失率	小于等于 10%	月	月流失率大于 10%，每超过 10%，扣除合同总价的 0.1%
服务质量	语音平台月人工服务接通率	大于等于 95%	月	月人工服务接通率小于 95%，每小于 1% 扣除合同总价的 0.2%
	服务人员配比合理度	大于等于 95%	日	服务人员配比未达到约定标准的，每未达标 1 天，扣除合同总价的 0.02%。
	网络平台实时咨询 30 秒内接通率	大于等于 95%	月	实时咨询 30 秒内接通率小于 95%，每小于 1% 扣除合同总价的 0.5%
	满意度	大于等于 95%	月	满意度小于 95%，每小于 1% 扣除合同总价 0.05%
	语音平台质检率	大于等于 5%	月	每小于 1% 扣除合同总价 0.5%。如质检率低于 1%，扣除合同总价的 5%。
	网络平台质检率	大于等于 3%	月	每小于 1% 扣除合同总价 0.5%。如质检率低于 1%，扣除合同总价的 3%。
宣传工作	全省 21 个地级以上市的群众 12348 公共法律服务语音平台使用率	大于等于 0.2%	年	未达标地市数量 ≤ 4 个，不扣款，未达标地市数量 > 4 个，每超过 1 个扣除合同总价 0.5%，如 7 个城市未达标，扣除 3*0.5%=1.5%。
派驻人员	到岗情况	项目合同签订后 15 天内全部到岗	月	超过 15 天未到岗的，按照 20000 元/人/月扣减，不足一月按一月计算。超过 5 人未到岗的，未到岗人员按 20 万元/人扣减。

5.2 中标单位应严格执行招投标文件、项目合同约定，并服从采购人及采购人聘请的监理公司的工作要求。如发生以下情形，采购人可向中标单位发出书面违约通知书，每发出一份违约通知书，采购人将在合同尾款中扣除合同总价的 0.5% 作为违约金，累计违约金不超过合同总价的 5%（百分之伍）。

5.2.1 中标单位未按照采购人及采购人聘请的监理公司要求及时开展项目工作，经 2 次以上正式通知仍不调整的；

5.2.2 中标单位拒绝承担采购人交办的与运营服务相关的其他工作。

6. 结算费用及付款方式

中标单位应在项目验收合格后 30 个工作日内，向采购人提交由第三方出具的项目审计报告，审计报告内容应包括但不限于本项目的分项支出如律师薪酬、公共法律服务业务客服人员薪酬、宣传推广费用等的详细情况，数据的明细程度应达到采购人的监管要求。

根据《政府采购法》及本项目特点，付款方式如下：

1. 中标单位应在签订合同后 10 个工作日内向采购人提交支付合同款50%的付款申请，此费用包含与原服务商的过渡期费用，采购人在收到中标单位支付申请后 10 个工作日内启动资金支付程序。
2. 中标单位在完成服务人员进驻并经采购人验收确认后 15 个工作日内向中标单位提出支付20%合同款的申请，采购人在收到中标单位支付申请后 10 个工作日内启动资金支付程序。
3. 中标单位在项目正常运行3个月后，经采购人审核同意后的 15 个工作日内向采购人提出支付20%合同款的申请，采购人在收到中标单位支付申请后 10 个工作日内启动资金支付程序。
4. 中标单位应在2021年12月5日前完成2021年1-11月的项目验收，向采购人提交支付10%合同款（按规定应予扣款的除外）的申请结算材料，并以10%合同款的标准出具银行保函或其他担保，承诺按照招标文件和合同的要求继续履行合同义务至合同期届满。采购人在收到中标单位支付申请后 10 个工作日内启动资金支付程序。

因本项目为政府采购项目，如合同签订后本项目所属省财政资金尚未拨付到采购人账户，则付款日期按合同约定顺延至资金到位之日起开始计算。

合同包1（广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	中标单位必须在签订合同后一个月内完成与原服务商的运营工作交接，进驻提供服务，以保证运营业务的正常开展
标的提供的地点	广州市内采购人指定地点
投标有效期	从提交投标文件的截止之日起90日历天
付款方式	<p>1期：支付比例50%，中标单位应在签订合同后 10 个工作日内向采购人提交支付合同款50%的付款申请，此费用包含与原服务商的过渡期费用，采购人在收到中标单位支付申请后 10 个工作日内启动资金支付程序。</p> <p>2期：支付比例20%，中标单位在完成服务人员进驻并经采购人验收确认后 15 个工作日内向中标单位提出支付20%合同款的申请，采购人在收到中标单位支付申请后 10 个工作日内启动资金支付程序。</p> <p>3期：支付比例20%，中标单位在项目正常运行3个月后，经采购人审核同意后的 15 个工作日内向采购人提出支付20%合同款的申请，采购人在收到中标单位支付申请后 10 个工作日内启动资金支付程序。</p> <p>4期：支付比例10%，中标单位应在2021年12月5日前完成2021年1-11月的项目验收，向采购人提交支付10%合同款（按规定应予扣款的除外）的申请结算材料，并以10%合同款的标准出具银行保函或其他担保，承诺按照招标文件和合同的要求继续履行合同义务至合同期届满。采购人在收到中标单位支付申请后 10 个工作日内启动资金支付程序。</p>
验收要求	<p>1期：中标单位应严格执行招标文件、项目合同约定，并服从采购人及采购人聘请的监理公司的工作要求。如发生以下情形，采购人可向中标单位发出书面违约通知书，每发出一份违约通知书，采购人将在合同尾款中扣除合同总价的0.5%作为违约金，累计违约金不超过合同总价的5%（百分之伍）。1.中标单位未按照采购人及采购人聘请的监理公司要求及时开展项目工作，经2次以上正式通知仍不调整的； 2.中标单位拒绝承担采购人交办的与运营服务相关的其他工作。</p>
履约保证金	不收取
其他	

2.技术标准与要求

序号	核心产品（“△”）	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	中小企业采购预留份额	所属行业	招标技术要求
1		其他服务	语音平台运营服务、解答其他相关政府热线转接来电、网络平台运营服务、语音平台综合管理系统升级改造与运营维护、省级平台知识库相关工作、省级平台大数据中心相关工作、相关省级媒体平台的运营服务；省级平台相关宣传工作、每日安排至少1名律师到广东省公共法律服务中心值班，为群众提供法律咨询等服务、派驻7人到广东法律服务网运营中心，开展运营工作。	项	1	0	0	否	-	详见附件一

附表一：语音平台运营服务、解答其他相关政府热线转接来电、网络平台运营服务、语音平台综合管理系统升级改造与运营维护、省级平台知识库相关工作、省级平台大数据中心相关工作、相关省级媒体平台的运营服务；省级平台相关宣传工作、每日安排至少1名律师到广东省公共法律服务中心值班，为群众提供法律咨询等服务、派驻7人到广东法律服务网运营中心，开展运营工作。

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
★	1	★根据“三方制衡”的运营模式，本项目的中标人如同时参加《广东省司法厅2021年12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目》（采购编号GPCGD212145FG042F）、《广东省司法厅2021年12348公共法律服务平台监理服务项目》（采购编号GPCGD212145FG044F）的投标，且成为《广东省司法厅2021年12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目》（采购编号GPCGD212145FG042F）、《广东省司法厅2021年12348公共法律服务平台监理服务项目》（采购编号GPCGD212145FG044F）的中标候选人，须向采购人及采购代理机构出具声明放弃《广东省司法厅2021年12348公共法律服务平台呼叫中心运营服务支撑租赁项目》（采购编号GPCGD212145FG042F）、《广东省司法厅2021年12348公共法律服务平台监理服务项目》（采购编号GPCGD212145FG044F）的中标候选人资格，投标时提供承诺函，格式自拟。
★	2	★因本项目为长期服务项目，故中标单位必须在项目所在省设有固定的自有服务机构（固定的自有服务机构认定：提供营业执照复印件或机构人员在该自有服务机构缴纳社保的证明或提供服务机构的地址证明），或承诺签订合同后30天内设立固定的自有服务机构（如投标人未在承诺的时间内设立的，按虚假应标，报财政部门）。投标时提供证明文件复印件或承诺函原件。
★	3	★服务队伍必须在采购人指定的呼叫中心现场办公，投标时提供承诺函（格式自拟）。 （用户需求书的2.2.1. 电话法律咨询服务）
★	4	★对于涉及群体性事件或者与司法行政业务相关的事项办理，通过工单流转的方式提交给司法行政相关部门处理。中标单位需清晰描述工作流转流程，以保证业务实用有效。（投标时提供具有可行性的工作方案） （用户需求书的2.2.1. 电话法律咨询服务）
★	5	★服务队伍必须在采购人采购确定的呼叫中心现场办公。投标时提供承诺函（格式自拟） （用户需求书2.2.2. 解答其他相关政府热线转接来电）
★	6	★对于涉及群体性事件或者与司法行政业务相关的事项办理，通过工单流转的方式提交给司法行政相关部门处理。中标单位需清晰描述工作流转流程，以保证业务实用有效。（投标时提供具有可行性的工作方案） （用户需求书2.2.2. 解答其他相关政府热线转接来电）
★	7	★客服人员必须在采购人指定地点现场办公。投标时提供承诺函（格式自拟） （用户需求书2.2.3. 电话办事咨询服务）
★	8	★服务队伍必须在采购人指定的呼叫中心现场办公。投标时提供承诺函（格式自拟） （用户需求书2.2.4. 网络语音咨询服务）
★	9	★对于涉及群体性事件或者与司法行政业务相关的事项办理，通过工单流转的方式提交给司法行政相关部门处理。中标单位需清晰描述工作流转流程，以保证业务实用有效。（投标时提供具有可行性的工作方案） （用户需求书2.2.4. 网络语音咨询服务）

★	10	★服务队伍必须在采购人采购确定的呼叫中心现场办公。投标时提供承诺函（格式自拟） （用户需求书2.2.5.其他公共法律相关服务）
★	11	★服务队伍必须在采购人指定的场地办公。投标时提供承诺函（格式自拟） （用户需求书2.3.1. 网上法律咨询服务）
★	12	★对于涉及群体性事件或者与司法行政业务相关的事项办理，通过工单流转的方式提交给司法行政相关部门处理。中标单位需清晰描述工作流程流程，以保证业务实用有效。（投标时提供具有可行性的工作方案） （用户需求书2.3.1. 网上法律咨询服务）
★	13	★12348公共法律服务省级平台产生的所有运营数据，未经采购人许可，不得泄露。投标时提供承诺函（格式自拟） （用户需求书2.7. 12348公共法律服务省级平台运营数据分析）
★	14	★承诺2021年全省21个地级以上市的群众12348公共法律服务语音平台使用率不得低于0.2%。 投标时提供承诺函（格式自拟）
★	15	★中标单位应组建独立的项目运营团队进驻采购人租用的呼叫中心和办公场所提供服务。合理安排服务人员，以保证人工接通率能达标。排班、轮班安排由中标单位负责。投标时提供承诺函（格式自拟）
★	16	★中标单位应合理安排服务人员的班次、比例和数量，以满足群众以法律咨询为主的服务需求。每个工作日内在采购人指定的呼叫中心和云坐席系统提供服务的律师不少于80名。在7:00至22:00期间，在线提供服务的公共法律服务业务客服人员数量不超过同时期在线律师数量的四分之一；在22:00至7:00期间，在线提供服务的公共法律服务业务客服人员数量不超过同时期在线律师数量的二分之一；通过云坐席提供服务的律师数量不超过在呼叫中心内提供服务的律师数量的四分之一。投标时提供承诺函（格式自拟）
★	17	★中标单位应做好质检工作，确保服务质量可控，语音平台质检率不得低于5%，网络平台质检率不得低于3%。中标单位应安排专门的话务回访团队，对于服务工单、话务异常、对服务不满意等事项，按照100%的比例回访。投标时提供承诺函（格式自拟）
★	18	★中标单位必须保证在呼叫中心现场提供服务的律师均为执业律师，且须有50%以上具有三年以上的执业经验。投标时提供承诺函（格式自拟）
★	19	★中标单位必须在签订合同后一个月内完成与原服务商的运营工作交接，进驻提供服务，以保证运营业务的正常开展。投标时提供承诺函（格式自拟）
说明		打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。 打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。

第三章 投标供应商须知

一.前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	采购计划编号	440001-2021-16940
2	项目编号	GPCGD212145FG043F
3	项目名称	广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目
4	包组情况	共1包
5	采购资金预算金额	30,160,000.00元
6	采购方式	公开招标
7	开标方式	网上开标
8	评标方式	网上评标
9	评标办法	合同包1（广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目）：综合评分法
10	报价形式	合同包1（广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目）：总价
11	报价要求	各合同包报价不超过预算总价
12	现场踏勘	否
13	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起90日历天

14	投标保证金	<p>广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>1、投标保证金可采用银行转账、支票、投标保函或投标保证保险的形式，须在递交投标文件截止时间前完成缴纳。</p> <p>2、如采用银行转账或者支票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由广东省政府采购中心代收。具体操作要求详见广东省政府采购中心有关指引，递交事宜请自行咨询广东省政府采购中心；请各投标人在投标文件递交截止时间前按上述金额递交至广东省政府采购中心，到账情况以开标时广东省政府采购中心查询的信息为准。</p> <p>3、如采用金融机构、担保公司或保险机构开具的投标（响应）担保函、投标（响应）保证保险函等形式提交投标保证金的，投标（响应）担保函或投标（响应）保证保险函须开具给招标人（保险受益人须为招标人），并与投标文件一同递交。</p> <p>4、投标人可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。</p>
----	-------	--

15	电子招投标	<p>请投标人在投标前详细阅读以下网址中的供应商操作手册，网址：https://gdgpo.zt.gd.gov.cn/freecms/site/guangdong/903/index.html。投标人在使用过程中遇到涉及系统使用的任何问题，可致电技术支持热线400-1832-9 99进行咨询。</p> <p>标书制作及投标：</p> <p>（1）供应商通过投标客户端编制电子投标文件，若涉及到授权委托人签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子投标文件，涉及“加盖单位公章”的内容应使用单位电子签章完成加密后，生成指定格式的电子投标文件并上传至广东省项目采购电子交易系统；在生成加密投标文件时，会同时生成非加密投标文件，供供应商自行刻录、存储于U盘上，供应商必须保证U盘设备能够正常读取。U盘表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、单位名称等信息。</p> <p>（2）各供应商须在递交投标文件截止时间前上传加密的电子响应文件至“广东省项目采购电子交易系统”。各供应商未在递交投标文件截止时间前上传电子投标文件的，视为自动放弃投标。供应商所编制的电子投标文件、开标时递交的U盘存储的非加密投标文件内容应一致。</p> <p>电子开标与评审：</p> <p>1、本项目采用电子开标（网上开标），供应商的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点参加开标，并携带编制本项目投标文件时加密所用C A-key、存储有非加密标书文件的U盘及纸质标书前往开标现场，在采购代理机构设置的时间内完成投标文件在线解密。如在电子开标过程中出现加密标书文件无法正常解密的，可使用非加密标书文件继续电子开标；因其他异常情况无法正常开标的，可调整为线下开标。</p> <p>2、开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构视其为无效响应：</p> <p>（1）经检查数字证书无效的投标文件；</p> <p>（2）供应商应在采购代理机构设置的时间内完成解密，因自身原因造成电子投标文件未能解密的且不能提供非加密标书或非加密标书与所上传加密文件不符的；</p> <p>（3）逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件。</p> <p>3、如在电子评审过程中出现异常情况导致无法继续进行的，可调整为线下评审。</p>
----	-------	--

16	投标文件要求	<p>(1) 加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前上传至“广东省项目采购电子交易系统”）；</p> <p>(2) 若现场无法使用系统进行电子开评标的，供应商须在开标现场递交非加密电子版投标文件U盘（或光盘） 1 份。</p> <p>(3) 纸质投标文件正本1份，纸质投标文件副本7份。</p> <p>备注：</p> <p>1、投标供应商应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），并应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。投标供应商没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标供应商的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。</p> <p>2、投标供应商必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人或采购代理机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。</p> <p>3、如果因为投标供应商投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标供应商承担。</p>
17	联合体投标	包1： 不接受
18	成交候选供应商推荐家数	包组1： 2家
19	中标供应商确定	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
20	备选方案	不允许
21	代理服务费	收取。采购机构代理服务收费标准：按双方委托代理协议约定
22	代理服务费收取方式	向采购人收取
23	是否专门面向中小企业采购	合同包1（广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目）： 否
24	中标供应商数量	包组1： 1
25	有效供应商家数	<p>包1： 3</p> <p>此数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、评标或直接废标；文件中其他描述若与此规定矛盾以此为准。</p>

二.说明

1.总则

本招标文件依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令第658号）和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）及国家和广东省有关法律、法规、规章编制。

投标供应商应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标供应商参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3. 投标费用

投标供应商应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标结果如何，采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

4. 当事人

4.1“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本招标文件的采购人特指本项目采购人。

4.2“采购代理机构”是指本次招标采购项目活动组织方。本招标文件的采购代理机构特指广东省政府采购中心。

4.3“投标供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

4.4“评审委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

4.5“中标供应商”是指经评审委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评审委员会推荐的中标候选人中确定的或受采购人委托直接确认的，与采购人签订合同资格的投标供应商。

5. 以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并作为投标文件组成成分部分。

5.2联合体各方均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.3联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.4联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的资格要求。由同一资质条件的投标人组成的联合体，应当按照资质等级较低的投标人确定联合体资质等级。

5.5联合体各方不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

5.7 投标时，应以联合体协议中确定的主体方名义投标，以主体方名义缴纳投标保证金，对联合体各方均具有约束力。

6. 语言文字以及度量衡单位

6.1所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

6.2所有计量均采用中国法定的计量单位。

6.3所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

7. 现场踏勘

7.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

7.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

7.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对招标文件的修改或不作为投标人编制投标文件的依据。

8. 其他条款

无论中标与否投标人递交的投标文件均不予退还。

三. 招标文件的澄清或者修改

1.招标文件的澄清更正

1.1采购代理机构对招标文件进行必要的澄清更正的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，于投标截止时间的15天前在指定媒体上发布公告，并通知所有登记及购买招标文件的投标供应商，登记及购买招标文件的投标供应商在收到澄清更正通知后应按要求以书面形式（加盖单位公章，传真有效）予以确认，该澄清更正的内容为招标文件的组成部分；澄清更正不足15天的，采购代理机构在征得当时已登记及购买招标文件的投标供应商同意并书面确认（加盖单位公章，传真有效）后，可不改变投标截止时间。

1.2投标供应商在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。

四.投标文件

1.投标文件的构成

投标文件应按照招标文件第六章“投标文件格式与要求”进行编写（可以增加附页），作为投标文件的组成部分。

2.投标报价

2.1 投标供应商应按照“第二章用户需求书”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价明细表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2.2 投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 投标报价不得有选择性报价和附有条件的报价。

3.投标有效期

3.1投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。投标有效期内投标供应商撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

3.2出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有投标供应商延长投标有效期。投标供应商同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标供应商拒绝延长的，其投标失效，但投标供应商有权收回其投标保证金。

4.投标保证金

4.1投标保证金的缴纳

投标供应商在提交投标文件的同时，应按投标供应商须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

4.2投标保证金的退还：

- （1）投标供应商在投标截止时间前放弃投标的，自所投包组结果公告发出后5个工作日内退还。
- （2）未中标供应商投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还；
- （3）中标供应商投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标供应商自身原因导致无法及时退还的除外；

4.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）提供虚假材料谋取中标、成交的；

- (2) 提交响应文件截止时间后，在投标有效期内撤回投标文件的
- (3) 中标后，无正当理由放弃中标资格；
- (4) 中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- (5) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

备注：但因投标供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

5.投标文件的数量和签署

5.1 投标供应商应编制投标文件正本和副本按照前附表要求的数量编制，投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。

5.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章（本项目如允许联合体投标且投标人是联合体的，联合体牵头单位应盖章，并签署联合体牵头单位法定代表人或经其正式授权的代表的的全名）。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。

5.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。

6.投标文件的密封和标记（若有提交纸质投标文件，需按此条处理）

6.1 投标供应商应将投标文件正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。

6.2 为方便开标时唱标，投标供应商应按照《投标文件格式》的要求制作《唱标信封》并独立封装。

6.3 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在（招标文件中规定的开标日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标供应商印章。

6.4 不足以造成投标文件可从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

7.投标文件的递交

在招标文件要求提交投标文件的截止时间之后送达或上传的投标文件，以及纸质投标文件未密封的，为无效投标文件，采购人或采购代理机构拒收。采购人、采购代理机构对误投或未按规定时间、地点和模式进行投标的概不负责。

8.投标文件的修改和撤回

投标供应商在提交投标文件截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。补充、修改的内容旁签署（法人或授权委托人签署）、盖章、密封和上传至系统后生效，并作为投标文件的组成部分。

在提交投标文件截止时间后到招标文件规定的投标有效期终止之前，投标供应商不得补充、修改、替代或者撤回其投标文件。

9.样品（演示）

9.1 招标文件规定投标供应商提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标供应商自理。

9.2 投标截止时间前，投标供应商应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标供应商应提前做好演示准备（包括演示设备）。

9.3 采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商将样品自行取回。如未中标供应商未按规定时间内自行取回的，视同为同意其样品由采购代理机构自行处理。

五.开标、评审、结果公告、中标通知书发放

1.开标程序

1.1主持人按下列程序进行开标：

- (1) 宣布开标纪律；
- (2) 宣布代理机构工作人员姓名；
- (3) 投标供应商对已提交加密文件进行解密，由采购人或者采购代理机构工作人员当众宣布投标供应商名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）；
- (4) 参加开标会议人员对开标情况确认；
- (5) 开标结束，投标文件移交评审委员会。

1.2开标异议

投标供应商代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当当场提出询问或者回避申请，开标会议结束后不再接受相关询问、质疑或者回避申请。

1.3 投标供应商不足三家的，不得开标。

2.评审（详见第四章）

3.结果公告

中标供应商确定后，采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广东省政府采购中心网 (<http://gpcgd.gd.gov.cn>)上发布中标结果公告，同时将中标结果以公告形式通知未中标的投标供应商，中标结果公告期为 1 个工作日。中标通知书在发布结果公告的同时，在广东省政府采购智慧监管平台同步发放。

项目废标后，采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广东省政府采购中心网 (<http://gpcgd.gd.gov.cn>)上发布废标公告，废标结果公告期为 1 个工作日。

4.中标通知书发放

发布中标结果的同时，中标供应商可自行登录广东省项目采购电子交易系统打印中标通知书，中标通知书是合同的组成部分，中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。

中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商无正当理由不得放弃中标。

备注：中标通知书在发布结果公告的同时，在广东省政府采购智慧监管平台同步发放。

六.询问、质疑与投诉

1.询问

1.1 投标供应商对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2.质疑

2.1 投标供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，以书面形式一次性向采购人或采购代理机构书面提出质疑：

- 1) 采购文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少5个工作日；登记本项目的投标供应商认为采购文件的内容损害

其权益的，可以自登记成功之日起7个工作日内提出质疑，供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料；

2) 投标供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起7个工作日内提出质疑；对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑；供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料(依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条，捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料)；

采购人或采购代理机构在收到投标供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标供应商和其他有关投标供应商，但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标供应商须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。

2.2质疑联系人：余先生。

电话：020-62791628。

传真：020-62791628。

邮箱：gpcgdzgke@gd.gov.cn (推荐使用)。

地址：广州市越华路118号之一809室。

邮编：510030。

3.投诉

3.1投标供应商对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向政府采购监督管理机构投诉。

3.2政府采购监督管理机构名称：广东省财政厅政府采购监管处

地 址：广州市越秀区北京路376号北裙楼313室

电 话：020-83188580、83188586、83188500、83188511

邮 编：510030 传 真：020-83357559

七.合同的订立和履行

1.合同的订立

1.1采购人与中标供应商自中标通知书发出之日起三十日内，按招标文件要求和中标供应商投标文件承诺签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标供应商投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

1.2采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登陆广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。广东省政府采购网将会记录各采购人合同签订时间、公开和备案时间，作为通报的依据。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登陆广东省政府采购网上传备案。

八.保密和披露

1.投标人自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

2.采购人或采购代理机构有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。

3.在采购人或采购代理机构认为适当时、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，采购人或采购代理机构无须事先征求投标人同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标文件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，以及投标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

第四章 评审

一、评审要求

1. 评标方法

包组1(广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2. 评标原则

2.1 评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2 具体评标事项由评审委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3 合格投标供应商不足三家的,不得评标。

3. 评标委员会

3.1 评审委员会由采购人代表和评标专家组成,成员人数为5人及以上单数,其中技术、经济等方面的评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2 评审委员会成员有下列情形之一的,应当回避:

- (1) 参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系;
- (2) 参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事;
- (3) 参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人;
- (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系;
- (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

3.3 评审委员会负责具体评标事务,并独立履行下列职责:

- (1) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求;
- (2) 要求投标供应商对投标文件有关事项作出澄清或者说明;
- (3) 对投标文件进行比较和评价;
- (4) 确定中标候选人名单,以及根据采购人委托直接确定中标供应商;
- (5) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为;
- (6) 法律法规规定的其他职责。

4. 有下列情形之一的,视为串通投标,其投标无效:

- (1) 不同投标供应商的投标文件由同一单位或者个人编制;
- (2) 不同投标供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜;
- (3) 不同投标供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;
- (4) 不同投标供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装;
- (6) 不同投标供应商的投标保证金(或支付投标担保函费用)为从同一单位或个人的账户转出;

说明:在评标过程中发现投标供应商有上述情形的,评审委员会应当认定其投标无效,并书面报告本级财政部门。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标供应商不得参加该合同项下的采购活动。

5. 有下列情形之一的,属于恶意串通投标:

- (1) 投标供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他投标供应商的相关情况并修改其投标文件;
- (2) 投标供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件;

- (3) 投标供应商之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 投标供应商之间事先约定由某一特定投标供应商中标；
- (6) 投标供应商之间商定部分投标供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标；
- (7) 投标供应商与采购人或者采购代理机构之间、投标供应商相互之间，为谋求特定投标供应商中标或者排斥其他投标供应商的其他串通行为。

6. 投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

7. 废标的情形

出现下列情形之一的，应予以废标。

- (1) 符合专业条件的投标供应商或者对招标文件作实质响应的投标供应商不足3家；（或参与竞争的核心产品品牌不足3个）的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标供应商的报价均超过了采购预算；
- (4) 因重大变故，采购任务取消；
- (5) 法律、法规以及招标文件规定其他情形。

8. 定标

评审委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，对投标供应商的评审名次进行排序，确定中标供应商或者推荐中标候选人。

9. 价格评审

对报价的计算错误按以下原则修正：

- (1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- (5) 实行电子投标的项目，若投标客户端上传的电子报价数据与投标文件（电子或纸质）价格不一致的，以电子报价数据为准。电子投标文件应与纸质投标文件（如有）一致，如不一致时以电子投标文件为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价投标供应商应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，投标供应商不确认的，其投标无效。

二. 政府采购政策落实

1. 节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

2. 对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

合同包1（广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目）

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	本项目服务全部为小型或微型企业承接	6%	本项目对属于小型和微型企业的投标人的投标报价给予相应百分比的扣除，用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，但同时属于残疾人福利性单位和小微企业的，不重复价格扣除。
2	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标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，对于联合体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	2%	本项目对属于小型和微型企业的投标人的投标报价给予相应百分比的扣除，用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，但同时属于残疾人福利性单位和小微企业的，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

3.价格扣除相关要求

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。
提供本企业承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标供应商应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标供应商提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

三、评审程序

1.资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标文件中的资格证明文件等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标单位按无效投标处理。

对各投标供应商进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

合同包1（广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目）

具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2019或2020年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。
履行合同所必须的设备和专业技术能力	按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标（报价）函相关承诺格式内容。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。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）
信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn/ ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	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，不得同时参加本采购项目（包组）投标。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，不得再参与本项目投标。投标（报价）函相关承诺要求内容。
落实政府采购政策需满足的资格要求	无

表二符合性审查表：

合同包1（广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目）

投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。	投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。
对标的服务没有报价漏项。	对标的服务没有报价漏项。
提交投标函。投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。	提交投标函。投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(原件)。	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(原件)。
“★”号条款满足招标文件要求。	“★”号条款满足招标文件要求。
投标有效期为投标截止日起至少90天。	投标有效期为投标截止日起至少90天。
如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。	如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。
未出现视为投标人串标投标所列的情形。	未出现视为投标人串标投标所列的情形。
投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
如果评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关材料；投标人应能证明其报价合理性。	如果评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关材料；投标人应能证明其报价合理性。

2.投标文件澄清

2.1对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3.详细评审

综合评分法：分为投标报价评审、商务部分评审、技术部分评审。（详见后附表三详细评审表）

最低评标价法：无

表三详细评审表:

广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目

评审因素	评审标准	
分值构成	1、技术部分50.0分 2、商务部分40.0分 3、报价得分10.0分	
需求理解 (5.0分)	投标人根据本项目的实际环境，能准确理解项目建设背景，对项目业务现状、项目目标有深刻的理解，能够详细阐述项目业务平台需求、基础设施需求，明确界面及职责分工，有清晰的建设思路，完全满足并优于采购文件要求，得5分； 投标人根据本项目的实际环境，能比较准确的理解项目建设背景，对项目业务现状、项目目标有一定的理解，能够详细阐述项目业务平台需求、基础设施需求，明确界面及职责分工，有比较清晰的建设思路，完全满足采购需求，得3分； 投标人根据本项目的实际环境，不能准确的理解项目建设背景，对项目业务现状、项目目标不够理解，不能够详细阐述项目业务平台需求、基础设施需求，不能明确界面及职责分工，没有清晰的建设思路，不能完全满足采购需求，得1分。 未提供相关材料的得0分	
总体服务设计及同类服务能力1 (2.0分)	总体服务设计的完整性及合理性：能够结合建设整体情况，以及本项目实际情况进行分析和设计，并有详细的总体框架、应用部署架构、功能结构、技术路线等，设计详细合理，完全满足并优于采购需求，得2分； 能够结合建设整体情况，以及本项目实际情况进行分析和设计，并有比较详细的总体框架、应用部署架构、功能结构、技术路线等，设计比较合理，完全满足采购需求，得1分； 不能够结合建设整体情况，以及本项目实际情况进行分析和设计，没有详细的总体框架、应用部署架构、功能结构、技术路线等，设计不够合理，不能完全满足采购需求，得0.5分。 未提供相关材料的得0分	
总体服务设计及同类服务能力2 (3.0分)	对满足接通率要求的方案合理、可行、可操作性强，完全满足用户需求得3分；基本合理可行，操作性一般的，不完全满足用户需求得1分；不合理可行，操作性差，得0分。	
总体服务设计及同类服务能力3 (2.0分)	对满意度要求的方案合理、可行、可操作性强，完全满足用户需求得2分；基本合理可行，操作性一般，不完全满足用户需求的得1分；不合理可行，操作性差，得0分。	
总体服务设计及同类服务能力4 (3.0分)	提供7*24小时服务：提交提供7*24小时服务的承诺书得3分；不能提供承诺的得0分。 评审有要求，但未提供各项评审的相关内容证明文件或证明文件模糊不清（有有效期的，须在有效期内），以致评委无法做出准确评判时，该项得分为0分。	
服务管理1 (4.0分)	流程管理：分别针对“电话法律咨询服务”“电话办事咨询服务”“电话查询办事进度和结果服务”“网上法律咨询服务”设计业务流程，每项业务须提供流程图，且流程设计合理、完整得1分，无或不合理的该项业务得0分，最高得4分；	

技术部分	服务管理2 (2.0分)	律师排班管理：提供律师匹配模型及相应流程图。设计合理、完整，完全满足且优于用户需求的得2分；设计比较合理、完整，完全满足用户需求的得1.5分，设计不合理、完整，不满足用户需求的得1分。未提供相关方案，得0分。
	服务管理3 (2.0分)	工单管理：提供工单管理模型及相应流程图。设计合理、完整，完全满足且优于用户需求的得2分；设计比较合理、完整，满足用户需求的得1.5分，设计不合理、完整，不完全满足用户需求的得1分。未提供相关方案，得0分。
	服务管理4 (2.0分)	台账系统：提供台账系统与话务系统接口设计的数据格式。设计合理、完整，完全满足且优于用户需求的得2分；设计比较合理、完整，基于用户需求的得1.5分，设计不合理、完整，不完全满足用户需求的得1分。未提供相关方案，得0分。
	服务管理5 (2.0分)	知识库管理：知识库设计科学、完备，包含法律法规库、广东公共法律服务资源、业务指引规范等具体内容。设计合理、完整，完全满足且优于用户需求的得2分；设计比较合理、完整，满足用户需求的得1.5分，设计不合理、完整，不满足用户需求的得1分。未提供相关方案，得0分。
	服务管理6 (3.0分)	具有保障高接通率的能力，能够提供过往公共咨询服务接通率的相关证明。单个合同期限内，月接通率超过95%的，每具有一个加盖建设单位公章的相关项目验收报告或运营报告等证明文件得1分，本项最多不超过3分。评审有要求，但未提供各项评审的相关内容证明文件或证明文件模糊不清（有有效期的，须在有效期内），以致评委无法做出准确评判时，该项得分为0分。
	资源管理1 (2.5分)	服务资源保障：服务团队架构设计及整体资源配置完整合理，完全满足且优于用户需求的得2.5分；相对比较合理，完全满足采购需求，得2分；不够合理，不能完全满足采购需求，得1分。未提供相关方案，得0分。
	资源管理2 (2.5分)	律师资源管理：具有完整、规范的律师招募以及律师管理制度，完全满足且优于用户需求的得2.5分；具有相对比较完整规范，满足采购需求，得2分；制度较简单，规范性差，不能满足采购需求，得1分。未提供相关方案，得0分。
	质量控制1 (3.0分)	律师咨询解答流程设计科学、合理。设计科学、合理完全满足且优于用户需求的得3分；设计基本科学、合理，完全满足用户需求的得2分，设计不够科学、合理，不完全满足用户需求的得1分；没有不得分。
	质量控制2 (3.0分)	律师话务质检：提供话务抽检模型。模型设计合理，可操作性强的，完全满足且优于用户需求得3分；模型设计基本合理，具备一定的操作性，完全满足用户需求得2分；设计不够合理，可操作性差的，不完全满足用户需求得1分；没有不得分。
质量控制3 (2.0分)	律师服务评价：提供律师服务评价模型。模型设计合理，可操作性强的，完全满足且优于用户需求得2分；模型设计基本合理，具备一定的操作性，完全满足用户需求得1.5分；设计不够合理，可操作性差的，不完全满足用户需求得1分；没有不得分。	

	<p>质量控制4 (2.0分)</p>	<p>具有保障高满意度的能力，能够提供公共法律咨询服务满意度的相关证明。单个合同期限内，满意度超过95%的，每具有一份加盖建设单位公章的相关项目验收报告或运营报告等证明文件得0.5分，本项最多不超过2分。评审有要求，但未提供各项评审的相关内容证明文件或证明文件模糊不清（有有效期的，须在有效期内），以致评委无法做出准确评判时，该项得分为0分。</p>
	<p>应急处理1 (3.0分)</p>	<p>建立敏感事件或重大事项的快速响应机制和应急处理方案：处理方案详细合理，可操作性强，完全满足且优于用户需求得3分；处理方案比较详细合理，可操作性较强，完全满足用户需求得2分；处理方案简单，可操作性差，不完全满足用户需求得1分；未提供方案得0分。</p>
	<p>应急处理2 (2.0分)</p>	<p>具有应对话务量浪涌冲击的机制。机制科学、合理，可操作性强的完全满足且优于用户需求得2分；机制基本科学、合理，具备一定的操作性，完全满足用户需求得1分；机制不够科学合理，可操作性差的不完全满足用户需求得0.5分；没有提供相关内容不得分。</p>
<p>商务部分</p>	<p>投标人资质认证（提供相关证书复印件）(10.0分)</p>	<p>具有ISO9001质量管理体系认证证书得5分，没有得0分。具有ISO27001信息安全管理体认证证书得5分，没有得0分。提供证书复印件，并须同时提供在全国认证认可公共服务平台（网址WWW.cnca.cn）对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效或撤销的不得分。评审有要求，但未提供各项评审的相关内容证明文件或证明文件模糊不清（有有效期的，须在有效期内），以致评委无法做出准确评判时，该项得分为0分。</p>
	<p>服务能力1 (10.0分)</p>	<p>具有法律服务资源（主要是律师）组织保障能力，能够提供有效期内的律所合作协议。每提供一家律所协议的得1分，满分10分。提供合同复印件或承诺在签订合同后15天内向采购人补交在有效期内的律所合作协议，每承诺提供一家律所得1分，满分10分。本项合计最高得10分。评审有要求，但未提供各项评审的相关内容证明文件或证明文件模糊不清（有有效期的，须在有效期内），以致评委无法做出准确评判时，该项得分为0分。</p>
	<p>服务能力2 (10.0分)</p>	<p>具有法治宣传的服务能力，可以提升群众对本项目的知晓度。1）具有获知群众法律服务需求的能力，开展过法律服务需求调研工作，每提供一次需求调研成果记录，得2.5分，未提供得0分。本项最高得5分。提供合同或调研报告复印件。2）具有的法治宣传活动服务能力，每举办过一场法治宣传活动的得0.5分，满分5分。提供提供项目合同或活动照片或新闻报道等有效证明文件 以上合计最高得10分。评审有要求，但未提供各项评审的相关内容证明文件或证明文件模糊不清（有有效期的，须在有效期内），以致评委无法做出准确评判时，该项得分为0分。</p>
	<p>服务经验1（本表考核的最后三项的服务经验中，同一项目不可重复计分，同一项目同时满足其它业绩，不可重复计分，按总分高的原则计取一次分值）(4.0分)</p>	<p>具有与国家机关或社会团体合作提供电话法律咨询服务经验。每个得1分，本项最高得4分，没有得0分。需提供加盖公章的项目合同证明文件。评审有要求，但未提供各项评审的相关内容证明文件或证明文件模糊不清（有有效期的，须在有效期内），以致评委无法做出准确评判时，该项得分为0分。</p>

	服务经验2（本表考核的最后三项的服务经验中，同一项目不可重复计分，同一项目不可重复计分，同一项目同时满足其它业绩，不可重复计分，按总得分高的原则计取一次分值）（4.0分）	有通过网站、微信等网络渠道提供法律服务的经验，每具有一份业绩的，得1分，本项最高得4分。没有得0分。提供加盖公章的项目合同证明文件。评审有要求，但未提供各项评审的相关内容证明文件或证明文件模糊不清（有有效期的，须在有效期内），以致评委无法做出准确评判时，该项得分为0分。
	服务经验3（本表考核的最后三项的服务经验中，同一项目不可重复计分，同一项目不可重复计分，同一项目同时满足其它业绩，不可重复计分，按总得分高的原则计取一次分值）（2.0分）	具有呼叫服务运营或运营服务外包项目服务经验，每提供一份，得1分，本项最高得2分。没有得0分 提供加盖公章的项目合同证明文件。评审有要求，但未提供各项评审的相关内容证明文件或证明文件模糊不清（有有效期的，须在有效期内），以致评委无法做出准确评判时，该项得分为0分。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）× 价格权值 × 100%

4.汇总、排序

合同包1：将各有效投标供应商按其评标总得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第9条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱读额为准。

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

广东省司法厅**2021**年度**12348**公共法律服务平台运营服务外包项目

合 同 书

甲方：广东省司法厅

乙方：

签订地点：白云区政民路**51**号

根据《中华人民共和国民法典（合同编）》规定和广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台运营服务外包项目（项目编号：）的中标结果和招标文件要求，乙方获取该项目2021年的服务资质，双方根据项目经费额度和项目需求签订项目合同。

一、合同标的

本合同的标的为乙方向甲方提供广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台运营服务外包项目的具体工作，本次采购的服务期限为一年。服务时间：2021年1月1日至2021年12月31日，包括：

1.12348公共法律服务语音平台运营服务，主要包括：电话法律咨询服务，特殊人群专线服务，网络短语音咨询服务，公共法律服务业务的电话办事咨询、预约、受理、投诉及电话查询法律服务资源、电话查询办事进度和结果，工单跟踪等；

2.解答其他相关政府语音转接来电，主要是根据甲方与其他政府语音机关洽谈情况，组织服务资源，提供其他政府语音转接至12348公共法律服务语音平台的解答服务；

3.12348公共法律服务网网络平台的运营服务，主要包括运营服务，主要包括“广东掌上12348”微信公众号、广东法律服务网官方微博、广东法律服务网移动端及广东法律服务网门户网站等平台的网上法律图文、语音、视频、留言咨询服务，网上办事咨询服务，网上业务模块运营，相关内容发布与维护等；

4.12348公共法律服务语音平台平台综合管理系统升级改造与运营维护；

5.12348公共法律服务省级平台知识库相关工作，主要包括升级改造公共法律服务知识库，梳理及维护公共法律服务业务的知识库内容；

6.12348公共法律服务省级平台大数据中心相关工作。主要是加强数据分析团队组建，参与数据分析系统建设、改造和升级；进行数据分析并提供相关报告，建立预警机制，及时通过法治方式化解纠纷和矛盾；

7.12348公共法律服务省级平台的相关宣传工作，主要通过线上线下宣传相结合，逐步使全省群众广泛知晓12348公共法律服务省级平台，不断提升12348公共法律服务的覆盖面和有效性；

8.12348公共法律服务相关省级媒体平台（含广东省司法厅门户网站、官方微信“广东司法行政”、官方微博“广东省司法厅”、头条号“广东省司法厅”、南方号“广东司法行政”、澎湃号“广东司法行政”、法治号“广东司法行政”、学习强国广东平台（公共法律服务）、广东掌上12348微信公众号、广东掌上12348手机客户端）的运营服务；

9.12348公共法律服务省级平台的其他相关服务，包括12348团队文化建设（如标语、宣传栏、公共栏、团队关怀及常用工具书籍、期刊、杂志），现场业务交流，省公共法律服务中心为相关单位派驻服务人员提供服务等。

10.提供 7 人派驻广东法律服务网运营中心，协助甲方做好12348公共法律服务省级平台的事务督办、协调处置、辅助管理等工作，具体工作由甲方安排。

• 价格

（一）合同总价：人民币（大写） 元整，小写金额（¥ 元）。

（二）合同总价包括了乙方提供服务的全部含税费用。

（三）本合同价格为固定不变价。

三、提供服务的时间、地点、方式和人员要求

（一）乙方必须保证每个工作日内在采购人指定的呼叫中心和云坐席系统提供服务的律师不少于80名；在7:00至22:00期间，在线提供服务的公共法律服务业务客服人员数量不超过同时期在线律师数量的四分之一；在22:00至7:00期间，在线提供服务的公共法律服务业务客服人员数量不超过同时期在线律师数量的二分之一；通过云坐席提供服务的律师数量不超过在呼叫中心内提供服务的律师数量的四分之一。

（二）语音平台相关工作：提供7×24小时全年无休的服务法律咨询及办事咨询、预约、受理、投诉。本项目的服务人员将在甲方指定的呼叫中心驻点办公。

（三）人员派驻：人员将在甲方指定场所办公。

（四）其它业务：不要求驻点，可在乙方自有的办公场所办公。

（五）乙方必须保证在呼叫中心现场提供服务的律师均为执业律师，且须有50%以上具有三年以上的执业经验。

（六）乙方项目运营团队必须进驻甲方租用的呼叫中心和办公场所提供服务，合理安排服务人员，以保证人工接通率能达标。排班、轮班等劳动用工安排由乙方按照法律规定执行。

四、保密

（一）甲乙双方签订《保密协议书》，同时，乙方所有的项目实施人员或受雇第三方向乙方签署《保密承诺书》。

（二）乙方及其项目实施人员或受雇第三方在本项目实施过程中，应严格遵守甲方有关规定和要求，对由履行本合同所产生的技术成果和各类文件资料，以及接触到、掌握到的甲方工作状况、文件资料、数据信息、技术装备等情况应严格保守秘密，未经甲方许可，不得记录、存储、复制、泄露、提供给其他第三方、向社会公开等，或用于履行本合同之外的其他用途。

（三）无论本合同是否变更、解除、终止，乙方及其项目实施人员或受雇第三方在本项目中的保密义务均不解除。

五、服务过程文件

乙方在服务过程中，应向甲方提交相应文件和资料，包括但不限于：

（一）周报，每周定期报告12348公共法律服务省级平台服务人员工作安排并提供运营相关数据报表。

（二）月报，每月提供一次12348公共法律服务省级平台的运营数据统计报告和咨询业务分析报告。

（三）每季度、半年、全年提供12348公共法律服务省级平台运行情况总结，提出存在问题和下一步的工作建议。

（四）按季度提供培训计划、课件、报告。

（五）制定相关服务标准和管理规范等内容。

（六）敏感或重大事项报告，及时通知相关管理单位，并尽快提供书面报告和相关材料。

（七）运营方案。

• 服务质量要求

（一）语音平台及网络平台的全部服务工作为7×24小时服务，派驻省公共法律服务中心服务的律师服务时间为5×8小时服务。

（二）语音平台的月满意度大于或等于95%；月人工接通率[来电人工接通数量/全部来电数]大于或等于95%；网络平台月实时咨询30秒内

接通率[30秒内接通数/实时咨询数]不得低于95%。

(三) 语音平台质检率不得低于5%，网络平台质检率不得低于3%。

(四) 设立专门的话务回访团队，对于工单类、话务异常、对服务不满意等事项，按照100%的比例回访。

(五) 乙方应与甲方及呼叫中心服务支撑租赁项目的中标方紧密配合，解决问题并持续优化完善，确保服务流程和质量能达到项目要求。

七、甲方的权利和义务

(一) 甲方的权利

1、甲方有权监督乙方在本合作协议项下向群众提供的服务内容、服务水平和服务过程，包括但不限于向来电群众回访了解其使用乙方服务的情况、从乙方调阅相关服务记录和获得相关数据等。

2、甲方有权要求乙方保障语音平台月人工接通率[来电人工接通数量/全部来电数]大于或等于95%；网络平台月实时咨询30秒内接通率[30秒内接通数/实时咨询数]不得低于95%。

3、甲方有权要求乙方做好话务的质检工作，语音平台质检率不得低于5%，网络平台质检率不得低于3%；甲方有权要求乙方对于工单类、话务异常、对服务不满意等事项，按照100%的比例回访；甲方有权要求乙方公共法律服务业务客服人员月流失率在10%以内，且年稳定率达80%以上。

4、甲方有权要求乙方建立律师等档案管理制度。

5、本协议有效期内，为本协议的合作目的，甲方可免费使用乙方提供的宣传图片等宣传资料，乙方需要确保所提供的图片等宣传资料不存在侵犯他人知识产权或其他合法权益的情形。如由此图片等宣传资料引起的法律争议或纠纷，由乙方自行解决并承担相应责任。

6、乙方授权甲方可以在相关宣传资料中免费使用乙方的名称、商标、标识、照片等相关企业形象。

7、乙方派驻人员无法满足甲方工作要求，甲方可提前两周通知乙方重新派驻，乙方应予以配合。

8、甲方保留对乙方服务的知情权及建议权，对甲方提出的书面服务建议，乙方应当2个工作日内予以回应或反馈。

9、甲方应根据本合作协议约定的服务内容进行宣传。对服务本身品质保障、服务售后品质保障、因提供服务而产生的各种后果应对处理均由乙方负责，甲方对因服务本身及服务后果而导致的来电群众抱怨、投诉、纠纷无须承担任何责任。

(二) 甲方的义务

1、甲方应对其获悉涉及相关政策调整等可能影响本协议服务内容的信息及时通知乙方。

2、甲方应在服务上线前，应提前准备好服务场地、系统和硬件设施，确保上述基础设施能满足全省各地群众电话接入和呼叫中心管理要求。

3、甲方在合同签订后2周内，应提供业务知识的基础资料，以满足乙方开展服务所需的知识库整理和培训工作。

4、甲方应为乙方为本项目服务的顺利开展提供便利和支持，包括公益宣传资源、全省司法行政系统内部的宣传资源、必要的专业培训、系统及权限开通等工作。

5、甲方应为本项目服务运营过程中产生的业务指定对接人员，并在内部建立对接机制，确保各类工单能在甲方得到合理反馈和处置。

6、甲方应与负责110、12345、12368等政府热线的有关政府部门进行系统对接前的沟通协调，以便乙方落实后续的服务对接。

八、乙方的权利和义务

(一) 乙方的权利

1、要求甲方为广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台运营服务外包项目工作的开展提供必要的资料和便利。

2、如乙方的服务可能调整影响乙方向群众提供本协议项下的服务，乙方应当提前书面通知甲方，并经双方协商一致订立书面补充协议后方可调整。

3、因甲方委托第三方提供的呼叫中心原因导致乙方不能正常提供服务或不能实现考核指标的，经与甲方协商并经甲方同意后，该时段的数据不计入乙方考核中。

(二) 乙方的义务

1、乙方向来电群众提供服务应符合本合作协议的约定在管理规范、服务规范、标准用语等方面符合12348平台规范机制的相关要求。如需调整服务的具体内容、条件等相关事宜，应提前五日书面通知甲方并得到双方书面确认后后方可执行，如甲方在收到乙方的书面通知后五个工作日内未回复，则视为甲方同意乙方的服务调整。

2、乙方应组建独立的项目运营团队进驻甲方租用的呼叫中心和办公场所提供服务。合理安排服务人员，以保证人工接通率能达标。排班、轮班等劳动用工由安排由乙方负责。

3、乙方应做好话务的质检工作，语音平台质检率不得低于5%，网络平台质检率不得低于3%；乙方应安排专门的话务回访团队，对于工单类、话务异常、对服务不满意等事项，按照100%的比例回访；乙方应做好人员的管理工作，公共法律服务业务人员月流失率在10%以内，且年稳定率达80%以上。

4、乙方应面向全省提供7×24小时公共法律语音服务，包括普通话、粤语、潮汕话、客家话等方言服务；承接全省市民常住人口及流动人口(含外来游客)的咨询、投诉、举报(含电话录音、网络等)并进行记录派单；转接复杂、紧急、重大的电话事项，对投诉、举报电话的处理。

5、提供电话法律咨询的人员必须为执业律师，且须有50%以上具有三年以上的执业经验或获得甲方认可的其他法律服务人员，且必须在甲方指定的地点办公。

6、提供电话办事咨询服务的人员上岗前须进行岗前培训，培训内容必须包含法援、公证、鉴定、人民调解等相关业务内容和办事程序，且必须在甲方指定的地点办公。

7、乙方应合理安排呼叫中心的班次和上班人员，保障有足够的专业人员接听电话，语音平台月人工接通率[来电人工接通数量/全部来电数]大于或等于95%；网络平台月实时咨询30秒内接通率[30秒内接通数/实时咨询数]不得低于95%。

8、乙方应做好项目管理和培训工作，构建内部质量监控体系，确保群众服务评价的综合满意度不得低于95%。

9、乙方应承诺做好12348公共法律服务省级平台的宣传费用不少于100万元。全省21个地级以上市的群众12348公共法律服务语音平台使用率0.2%（群众12348公共法律服务语音平台使用率=地级市12348公共法律服务语音平台年服务量/该地市2019年末常住人口数）。

10、乙方应做好“广东掌上12348”微信公众号和广东掌上12348手机客户端的运营服务，提升广东省12348公共法律服务平台的品牌形象，在本项内容中投入的经费不应少于70万元。

11、服从甲方的指导和管理，接受甲方的监督。

12、乙方保证妥善保存来电群众个人信息，未经甲方书面同意不得向第三方提供来电群众信息或向社会公开，因乙方原因造成来电群众信息泄露的，所造成的甲方或来电群众损失和影响由乙方承担。

13、乙方在两个工作日内妥善处理甲方转办或来电群众直接提出的有关服务人员的投诉，并积极维护甲方声誉不因此遭受负面影响，且及时消除不利影响。

14、乙方保证本协议项下乙方为来电群众提供的法律服务的律师（无论乙方和律师之间是雇佣和/或聘用关系、合作关系还是其他任何关系）均应持有合法有效的律师执业证书，具备履行本协议项下的服务的资格及能力。

15、乙方及乙方工作人员（无论乙方和该工作人员之间是雇佣和/或聘用关系、合作关系还是其他任何关系）对向来电群众提供的本协议项下的服务产生的后果均由乙方承担责任，甲方不对乙方服务质量及乙方或乙方工作人员与来电群众的任何法律纠纷、商业行为承担任何责任。

16、乙方保证本协议项下提供的服务不侵犯任何第三方知识产权及其他合法权益。否则，由此引发的纠纷或诉讼等法律争议之法律后果，均由乙方承担；并且，乙方应采取一切可能的措施，使甲方免于陷入该等原因引发的纠纷或诉讼当中。因此造成甲方损失的，乙方应向甲方承担损害赔偿任。

17、乙方授权甲方可以为实现本协议的合作目的在相关宣传资料中免费使用乙方的名称、商标、标识、照片等相关企业形象。

18、本协议有效期内，乙方如需在甲方互联网和移动互联网领域摆放相关宣传资料，需经甲方书面同意，内容需经过甲方审核。

19、如果乙方因不可抗力因素导致其终止提供本项目相关服务的，应提前3个月书面告知甲方。在甲方确定新的服务商前，乙方应继续提供本合同约定的服务，直到新的服务商进场交接为止。

九、付款方式

（一）本项目中标合同总金额为人民币（大写）元整，小写金额（¥元）。

（二）支付安排

1、乙方应在签订合同后10个工作日内完成与原服务商的工作交接及过渡期结算，并向甲方提交支付合同总金额50%（即人民币 元整）的付款申请，此费用包含与原服务商的过渡期费用。甲方在收到付款申请后10个工作日内启动资金支付程序。

2、乙方在完成服务人员进驻并经甲方验收确认后，15个工作日内向甲方提交支付合同总金额20%（即人民币 元整）的付款申请，甲方在收到付款申请后10个工作日内启动资金支付程序。

3、乙方在项目正常运行3个月后并经甲方审核同意，向甲方提交支付合同总金额20%（即人民币 元整）的付款申请，甲方在收到付款申请后10个工作日内启动资金支付程序。

4、乙方应在2020年12月5日前完成2020年1-11月的项目验收，向甲方提交支付10%合同款（按规定应予扣款的除外）的申请结算材料，并以10%合同款的标准出具银行保函或其他担保，承诺按照招标文件和合同的要求继续履行合同义务至合同期届满。

5、乙方承诺在验收通过后，仍然按照合同要求和标准继续提供服务至合同履行期满。若乙方发生违约，甲方有权要求乙方赔偿由此给甲方造成的一切损失。

乙方指定账户如下：

账户名：

账号：

开户行：

甲方应在乙方提交符合支付条件的相关项目材料后30个工作日内完成相应款项的支付，如因相关手续原因或其他不应归责于甲方的原因造成逾期付款的，双方协商解决。协商不成的，应由主管部门调解。本项目为政府采购项目，若合同签订后本项目所属省财政专项资金尚未拨付到甲方账户，则付款期限按合同日期顺延至资金到位，乙方不得以此为由向甲方提出逾期支付赔偿要求。

十、验收

甲方考核乙方总体服务情况，结合日常考核和服务年度结束总体验收情况给出考核验收评价结果，并以此结果为依据结算服务费用。结算费用参考的两个重要参数：

（一）服务质量：服务结束总体考核验收给出服务质量的最终评价。

（二）服务工作量：年终（服务年度结束）甲方将组成验收小组对乙方一年以来的提供服务质量进行总体评价，验收小组参考的信息主要有：

年终（服务年度结束）甲方将组成验收小组对乙方一年以来的提供服务质量进行总体评价，提交验收小组参考的信息主要有：

1、群众对电话咨询（含法律咨询、电话咨询及其他咨询）的满意度。根据语音通话记录，市民对其提供服务的话务人员的服务水平进行满意度评价，评价渠道为：话后自助语音评价和短信/语音评价。满意选“1”，一般选“2”，对受理员不满意选“3”，对其他不满意选“4”；如未进行评价，则系统默认为“满意”。服务满意度=1-服务评价为“3”的数量/（接通数+外呼数）×100%，如果没有外呼电话，可不计算。

2、呼叫中心电话人工接通率。

3、呼叫中心日常考核的情况（由甲方日常监管小组提交）。

4、网上答复法律咨询的质量及时性。

5、群众对网上法律咨询答复的采纳情况及评价。

6、乙方的服务标准化水平、组织管理水平及相关制度执行情况。

7、乙方提交的年度服务总结报告。

甲方日常监管小组对呼叫中心进行日常考核的行为主要有：

1、检查台账登记情况。

2、检查网上答复法律咨询的情况。

3、不定期监听实时通话。

4、抽查电话录音。

5、审核乙方提供的相关数据报表和运营报告。

- 6、不定期到呼叫中心检查。
- 7、以群众身份拨打电话“暗访”。

(三) 具体考核要求如下:

- 1、公共法律服务业务人员的月流失率小于等于 10%，年稳定率大于等于 80%。
- 2、语音平台月人工接通率大于或等于95%；网络平台月实时咨询30秒内接通率大于等于95%。
- 3、服务月满意度大于等于95%。
- 4、语音平台质检率不得低于5%，网络平台质检率不得低于3%；。
- 5、工单类、话务异常、对服务不满意月回访率100%。
- 6、全省21个地级以上市的群众“12348”公共法律服务语音平台使用率大于等于0.15%，达标地市不低于16个。
- 7、派驻人员需在项目合同签订后 15 天内全部到岗。

8、每个工作日内在甲方指定的呼叫中心和云坐席系统提供服务的律师不少于80名；在7:00至22:00期间，在线提供服务的公共法律服务业务客服人员数量不超过同时期在线律师数量的四分之一；在22:00至7:00期间，在线提供服务的公共法律服务业务客服人员数量不超过同时期在线律师数量的二分之一；通过云坐席提供服务的律师数量不超过在呼叫中心内提供服务的律师数量的四分之一。

注：月流失率=流失人数/（月初人数+月末人数）/2*100%

年稳定率=年度内通过上岗期后不流失人数/期内总上岗人数*100%

人工服务接通率=（接通电话数/总呼入电话数）*100%

满意度=1-不满意/接通量*100%

质检率=（质检咨询数/总咨询数）*100%

群众“12348”公共法律服务语音平台使用率=地级市“12348”公共法律服务语音平台年服务量/该地市 2020年末常住人口数（2020年末常住人口数由甲方提供）

流失人员定义统计不含内部岗位调动人员，不含培训期内自动离职及淘汰人员，不含正式上岗后头三个月内离职人员。

话务接通率、满意度通过呼叫中心系统采集，总呼入电话数指进入队列表。

十一、技术成果的归属和分享

本合同项目开发但不限于专用系统（如台账系统、知识库系统、监控系统、数据图表系统等）及产生的技术文档、业务数据等的全部知识产权由甲方单独所有；未经甲方许可，乙方不得提供给第三方或用于其他非本项目用途。

十二、不可抗力

(一) 签约双方的任何一方由于不可抗力事件影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指买卖双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和克服的事件，诸如战争、严重水灾、洪水、台风、地震等。

(二) 受阻一方应在不可抗力事件发生后，尽快用电报、传真或电传通知对方，并于事件发生后14天内将有关部门出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续60天以上，双方应通过友好协商方式在合理的时间内达成进一步履行合同的协议或解除合同。

十三、合同转让与分包

(一) 本合同乙方在任何情况下都不得全部或部分转让其应履行的合同义务。

(二) 乙方拟将本合同的非主体、非关键性工作交由他人完成（分包，或更换分包人的），应该先取得甲方的书面同意，并提交证明拟分包人合格的文件，及甲方与分包人签订的合同，且分包人不得再分包。

十四、合同事项的变更

由于出现不可预见的情况，影响项目工作的如期完成，甲乙双方可要求变更合同事项，但应及时通知对方，并由双方协商解决。

十五、合同解除和终止

(一) 合同自然终止

甲乙双方各自完成合同规定的责任和义务，合同自然终止。

(二) 因严重服务质量而终止合同

因乙方服务存在重大服务缺陷发生严重质量问题，严重损害甲方的公众形象或造成甲方重大损失的，甲方可提前终止合同。对本款的重大缺陷，须经甲乙双方共同商定和论证，达成一致意见方可认定。

(三) 因乙方违约而终止合同。

因乙方违约，在不影响甲方采取的任何补救措施的情况下，甲方可向乙方发出书面的违约通知书提出终止部分或全部合同：

1、如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务达到根本性违约的程度时；

2、如果因乙方违法行为导致乙方无法正常履行本合同责任和义务的；

3、如果甲方认为乙方在本合同的投标竞争和实施过程中有违反有关政府采购的法律、法规，涉嫌用不正当手段影响甲方采购过程，包括谎报或隐瞒事实、损害甲方利益、干扰甲方、评委、集中采购机构的招标、评标等行为。

(四) 因乙方破产而终止合同

如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，提出终止合同而不给乙方补偿。该合同的终止将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

(五) 对于因甲方原因导致合同变更、中止或者终止的，甲方应当依照合同约定对乙方受到的损失予以等价赔偿或者补偿。

十六、合同纠纷的解决

在履行合同的过程中，甲、乙双方如产生合同纠纷，协商不成的情况下，可向中国广州仲裁委员会申请仲裁。

十七、违约与责任

因一方原因造成对方权益受损，损害方应承担法律责任并赔偿受损方由此引起的一切经济损失，因不可抗力因素造成的除外。其中：

- 甲方应按合同规定时间内办理向乙方支付合同款项的手续，每拖延一天，甲方向乙方支付未付金额万分之三作为违约金，延期付款的违约金不超过合同金额的5%。
- 乙方未能按双方协商一致的时间完成项目的上线启动工作的，每拖延一天，乙方须向甲方支付未完成项目金额万分之三作为违约金。

(三) 如公共法律服务业务客服人员的月流失率大于10%，每大于1%扣除合同总价的0.01%。

(四) 如语音平台月人工服务接通率小于95%，每小于1%扣除合同总价的0.2%；网络平台月20秒实时咨询人工接通率小于95%，每小于1%扣除合同总价的0.2%。

(五) 如月均满意度小于95%，每小于1%扣除合同总价0.2%。

(六) 如语音平台月质检率小于5%，每小于1%扣除合同总价0.1%；网络平台月质检率小于3%，每小于1%扣除合同总价0.1%。

(七) 全省21个地级以上市的群众12348公共法律服务语音平台使用率应大于等于0.2，使用率未达标地市数量≤4个不扣款，未达标地市数量>4，每超过1个扣除合同总价0.5%，如7个城市未达标扣除 $3 \times 0.5\% = 1.5\%$ 。

(八) 派驻人员在项目合同签订后15天内全部到岗，超过15天未到岗的，按照20000元/人/月扣减，不足一月按一月计算。超过5人未到岗的，未到岗人员按20万元/人扣减。

(九) 乙方在合同签订后30天内完成交接工作，进驻服务人员和运营管理人员，每晚一天完成交接、进驻服务，扣除合同总价的0.5%。

(十) 服务人员配比未达到约定标准的，每未达标1天，扣除合同总价的0.02%。

(十一) 如发生以下情形，甲方可向乙方发出书面违约通知书，每发出一份违约通知书，甲方将在合同尾款中扣除合同总价的0.5%作为违约金，该项违约金累计不超过合同总价的5%（百分之伍）。

- 1.乙方拒绝执行本合同的某项义务；
- 2.乙方拒绝承担甲方交办的与运营服务相关的其他工作。

(十二) 如果乙方因非不可抗力因素导致其终止提供本项目相关服务，且未提前3个月书面告知甲方或未与新服务商顺利完成工作交接的，乙方应赔偿甲方由此遭受的一切损失，并支付相当于本合同总金额10%的违约金。

十八、适用法律

本合同按照中华人民共和国的法律进行解释。

十九、通知

(一) 本合同一方给对方的通知应用书面形式送达指定的对方的地址，电传或传真要经对方的书面形式确认，以电报形式通知的，以邮电局发出电报的第二天视为送达。

(二) 通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期，两者中以较迟的日期为准。

二十、合同生效

合同经双方授权代表签字盖章后生效，合同签署日期以较迟签注的日期为准。

二十一、其它

(一) 中标通知书、投标文件、招标文件及本合同之所有附件均为本合同的有效组成部分与本合同具有同样法律效力，解释的顺序以文件生成时间在后的为准。

(二) 在执行本合同的过程中，所有经甲乙双方签署确认的文件（包括补充协议、合同修改书等）均为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方均签字盖章或确认之日期。

(三) 除甲方事先以书面形式确认同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

(四) 本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。

(五) 本合同合计 页A4纸张，缺页之合同为无效合同。

甲方：广东省司法厅

乙方：

地址：广州市白云区政民路51号 地址：

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

项目联系人：

联系人：

电话：

电话：

开户银行：

开户银行：

银行帐号：

银行帐号：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

格式一：

投标文件封面

(项目名称)

投标文件

(正本/副本)

采购计划编号：440001-2021-16940

项目编号：GPCGD212145FG043F

包号：第 包（若项目包组时使用）

(投标供应商名称)

年 月 日

格式二：

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价明细表
- 四、适应性政策说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、中小企业声明函
- 十一、监狱企业
- 十二、残疾人福利性单位声明函
- 十三、联合体共同投标协议书
- 十四、投标供应商业绩情况表
- 十五、技术参数响应表
- 十六、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 十七、履约进度计划表
- 十八、自查表
- 十九、采购代理服务费支付承诺书
- 二十、各类证明材料
- 二十一、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十二、唱标信封（独立封装）
- 二十三、附件

格式三：

投标函

致：广东省政府采购中心

为响应你方组织的广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目项目的招标[采购项目编号为：GPCGD212145FG043F]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目货物及相关服务的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标供应商的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

 (投标供应商名称) 作为投标供应商正式授权 (授权代表全名, 职务) 代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，正本1份，副本7份。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为投标截止时间起90天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、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。

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《用户需求书》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标供应商，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付采购代理费，项目总报价已包含采购代理费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付采购代理费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）我方承诺未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。

（十二）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评审委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十三）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十四）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ . 邮政编码：_____ .

电 话：_____ .

传 真：_____ .

代表姓名：_____ . 职 务：_____ .

投标供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式四：

开标一览表

供应商名称：

项目名称： 包号：

项目编号：

投标总报价（元）	
大写：	
小写：	

- 说明：
1. 所有价格均用人民币表示，单位为元。
 2. 价格应按照“投标人须知”的要求报价。
 3. 格式、内容和签署、盖章必须完整。
 4. 本表中所填写内容与投标（响应）文件中内容不一致的，以本表为准。

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

加盖公章：

年 月 日

格式五：

分项报价明细表

供应商名称：

项目名称： 包号：

项目编号：

序号	标的名称	品牌、规格型号/主要服务内容	制造商名称	产地	数量	单位	单价（元）	总价（元）
1								
2								
...								

说明： 1.“标的”为货物的：上述表格应全部填写。

2.“标的”为服务的：如服务内容涉及品牌、规格型号的，上述表格应全部填写；如不涉及品牌、规格型号的，“制造商名称和产地”部分可不填写内容。

3.“标的”为工程的：如不涉及品牌、规格型号的，“制造商名称和产地”部分可不填写内容。

4.如填写内容不符合要求将做无效投标（响应）处理。

格式六：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环保标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称 (规格型号、注册商标)	制造商 (开发商)	制造商 企业类型	节能 产品	环保标志 产品	认证证书编 号	该产品报价 在总报价中 占比 (%)

注： 1. 制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏，填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环保标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环保标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标供应商公章）。

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

格式七：

（投标供应商可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

现任我单位 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限：

附：代表人性别： 年龄： 身份证号码：

注册号码： 企业类型： _____

经营范围：

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

日 期：

格式八：

法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：广东省政府采购中心

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标供应商名称）的法定代表人_____，现任职务_____，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目项目采购[采购项目编号为GPCGD212145FG043F]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

投标供应商（盖章）：

地址：

法定代表人（签字或盖章）：

职务：

被授权人（签字或盖章）：

职务：

日期：

格式九：

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标供应商应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式十：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式十一：

资格性审查要求的其他资质证明文件

- 1、营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件
- 2、2019年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明
- 3、投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）
- 4、设备及专业技术能力情况表

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员：			
序号	设备名称或专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
...			

格式十二：（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（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，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（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¹，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。

2投标供应商应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十三：（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十四：（以下格式文件由供应商根据需要选用）

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：

格式十五：（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标供应商的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标供应商的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。

3.如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目部分，（乙公司全称）负责本项目部分。

4.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本项目响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本项目响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式份，随投标文件装订份，送采购人份，联合体成员各一份；副本一式份，联合体成员各执份。

甲公司全称：（盖章） 乙公司全称：（盖章）公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章）

年 月 日 年 月 日 年 月 日

注：1. 联合投标时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十六：

投标供应商业绩情况表

序号	使用单位	业绩名称	合同总价	签订时间
1				
2				
3				
4				
...				

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件。

格式十七:

《技术参数响应表》

序号	标的名称	招标技术要求		投标人提供响应内容	型号	偏离程度	备注
1		★	1.1				
			1.2				
						
2		★	2.1				
			2.2				
						
.....							

说明:

1. 投标供应商应当如实填写上表“投标供应商提供响应内容”处内容，对招标文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。

2. “备注”处可填写偏离情况的具体说明。

格式十八：

自查表

1.1 资格性/符合性自查表

包1(广东省司法厅2021年度12348公共法律服务平台运营服务外包项目):

资格性审查表

具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2019或2020年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。
履行合同所必须的设备和专业技术能力	按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标（报价）函相关承诺格式内容。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。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）
信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn/ ）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	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，不得同时参加本采购项目（包组）投标。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，不得再参与本项目投标。投标（报价）函相关承诺要求内容。
落实政府采购政策需满足的资格要求	无

符合性审查表

投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。	投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。
对标的服务没有报价漏项。	对标的服务没有报价漏项。
提交投标函。投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。	提交投标函。投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(原件)。	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(原件)。
“★”号条款满足招标文件要求。	“★”号条款满足招标文件要求。
投标有效期为投标截止日起至少90天。	投标有效期为投标截止日起至少90天。
如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。	如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。
未出现视为投标人串标投标所列的情形。	未出现视为投标人串标投标所列的情形。
投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
如果评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人应能证明其报价合理性。	如果评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人应能证明其报价合理性。

注：以上材料将作为投标供应商有效性审核的重要内容之一，投标供应商必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！

1.1.1 “★”条款自查表

序号	“★”条款要求	证明文件（如有）
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
		见投标文件（） 页
.....		见投标文件（） 页

注：1.此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。

1.2技术评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			

注：投标供应商应根据《技术评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

1.3 商务评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			

注：投标供应商应根据《商务评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

格式十九：

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定年月日	签定合同并生效	
2	月日—月日		
3	月日—月日		
4	月日—月日	质保期	

格式二十：

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标供应商认为需提供的其他资料。

格式二十一：（若采购人支付采购代理费，则无需出具此承诺书）

采购代理服务费用支付承诺书

致：广东省政府采购中心

如果我方在贵采购代理机构组织的广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目招标中获中标（采购项目编号：GPCGD212145FG043F），我方保证在收取《中标通知书》前，按招标文件对采购代理费支付方式的约定，承担本项目采购代理费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标（响应）担保函（或保险保函）方式方式提交投标保证金时，同意和要求投标（响应）担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东省政府采购中心的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标供应商法定名称（公章）：

投标供应商法定地址：

投标供应商授权代表（签字或盖章）：

电话：

传真：

承诺日期：

格式二十二：

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十三：（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

询问函

广东省政府采购中心

我单位已报名并准备参与（项目名称）项目（项目编号：___）的投标（响应）活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、_____（事项一）

（1）_____（问题或条款内容）

（2）_____（说明疑问或无法理解原因）

（3）_____（建议）

二、_____（事项二）

.....

随附相关证明材料如下：（目录）。

询问人：（公章）

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

地址/邮编：

电话/传真：

__年__月__日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

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：_____

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投 诉 书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地 址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地 址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地 址：_____ 邮编：_____

联系人_____ 联系电话：_____

被投诉人2

.....

相关供应商：_____

地 址：_____ 邮编：_____

联系人_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告：是/否 公告期限：_____

采购结果公告：是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于_ 年_ 月_ 日,向_____提出质疑, 质疑事项为：_____

采购人/代理机构于_ 年_ 月_ 日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)： 公章：

日期：

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。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。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

格式二十四：

唱标信封（独立封装）

将下列内容单独密封装入“唱标信封”。

- 1.1 《报价一览表》、《投标明细报价表》(从投标文件正本中复印并盖章)
- 1.2 优惠或折扣说明（如有）、《中小企业声明函》（如有）、《残疾人福利性单位声明函》（如有）、《监狱企业证明文件》（如有）
- 1.3 《投标保函》原件，或《政府采购投标担保函》原件或交付投标保证金（非保函形式）的银行回单复印件。
- 1.4 《采购代理费支付承诺书》原件。

格式二十五：

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十六：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标（响应）担保函

（不符合招标文件要求的保函有被拒收的风险）

开具日期：年月日

不可撤销保函第 号

致：广东省政府采购中心

本保函作为()（以下简称投标供应商)响应采购项目编号GPCGD212145FG043F的广东省司法厅2021度12348公共法律服务平台运营服务外包项目采购项目的投标邀请提供的投标保证金，（开具银行机构名称）在此无条件及不可撤销地具结保证并承诺，本行或其后继者或受让人一旦收到贵方提出的下述任何一种情况的书面通知（贵方不需要说明理由，不需要提供证明），立即无条件地向贵方支付人民币（大写）元整[保证金金额]（（小写）¥元）：

- 1.从开标之日起到投标有效期满前，投标供应商撤回投标；
- 2.投标供应商未能按中标通知书的要求与采购人签订合同；
- 3.中标供应商未能按《投标供应商须知》的要求在规定期限内提交履约保证金。

本保函自出具之日起至该投标有效期满后30天内持续有效，除非贵方提前终止或解除本保函。如果贵方和投标供应商同意需延长本保函有效期，只需在到期日前书面通知本行，本保函在任何延长的有效期内保持有效。本保函适用于中华人民共和国法律并按其进行解释。

银行/机构名称（打印）(公章)：

银行机构地址：邮政编码：

联系电话： 传真号：

法定代表人或其授权的代理人（签字或盖章）：

法定代表人或其授权的代理人姓名和职务（打印）：姓名职务

投标保证保险凭证

编号：【】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保险的方式及保证期间

我方保险的方式为：按保险合同的约定。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保险责任的程序

- 1.你方要求我方承担保险责任的，应在本保险凭证有效期内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保险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15个工作日内进行审查，符合应承担保险责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保险责任的终止

- 1.保险期间届满，你方未向我方书面主张保险责任的，自保证期间届满次日起，我方保险责任自动终止。
- 2.我方按照本保险凭证向你方履行了保险责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保险责任终止。
- 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，我方在本保险凭证项下的保险责任终止。

五、免责条款

责任免除以保险条款规定为准。

六、本保险凭证适用的保险条款为

七、争议的解决

因本保险凭证发生的纠纷，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。

八、保险凭证的生效

本保险凭证自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

联系人： 联系电话：

年 月 日