

严谨 / 高效 / 公正 / 公平

# 招标文件

招标编号： 2015-MY219

项目名称： 广宁县信访局  
广宁县网上信访综合管理系统

采购方式： 公开招标

采购人： 广宁县信访局



广东明盈招标代理有限公司

GUANGDONG MINGYING BIDDING AGENT CO., LTD

[www.myzbd.com](http://www.myzbd.com)

二〇一五年十二月九日

# 目 录

第一章 投标邀请.....	2
投标邀请函 .....	2
招标项目一览表 .....	4
第二章 投标人须知.....	5
投标人须知前附表 1.....	5
投标人须知前附表 2:资格性、符合性检查表.....	7
投标人须知前附表 3: 评标方法、评标标准、定标原则.....	9
一、说明 .....	12
二、招标文件 .....	13
三、投标文件的编写.....	14
四、投标文件的提交.....	17
五、投标文件的评估和比较.....	17
六、定标与签订合同.....	21
七、适用法律、规章及政策.....	22
第三章 用户需求书.....	23
一、投标人资格要求.....	23
二、项目需求描述.....	23
三、投标要求 .....	47
四、报价要求 .....	49
五、项目完成期 .....	49
六、验收条件及标准.....	49
七、售后服务及培训要求.....	50
(一) 售后服务要求 .....	50
(二) 培训要求 .....	51
八、知识产权 .....	51
九、合同签订 .....	51
十、付款方式（仅供参考，具体以合同签订内容为准） .....	51
第四章 合同书格式（参考文本） .....	52
第五章 投标文件格式.....	56

# 第一章 投标邀请

## 投标邀请函

受广宁县信访局委托，广东明盈招标代理有限公司对“广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统”进行国内公开招标，欢迎国内合格的投标人前来提交密封的投标文件。

1. 招标编号：2015-MY219
2. 招标项目名称：广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统
3. 招标项目预算：人民币 59.60 万元

4. 项目内容及需求：

- 4.1 采购内容：见后附“招标项目一览表”。
- 4.2 本项目采购的货物必须是产自中华人民共和国境内的货物。
- 4.3 本项目不允许提交备选方案。

5. 投标供应商资格要求：

5.1 投标人必须是在中华人民共和国合法注册的独立法人，符合政府采购法第二十二条的规定要求，并具有从事本项目相关的经营范围和能力。投标人必须在投标文件中提供法人营业执照（或事业法人登记证）副本复印件、组织机构代码证副本复印件以及税务登记证副本复印件。

5.2 本项目不接受联合体形式的投标。

5.3 投标人代表若不是法定代表人的，必须在投标文件中提供法定代表人授权书原件。

6. 招标文件购买时间：2015年12月09日起至2015年12月28日（节假日除外），上午 8:30-12:00，下午 14:30-17:30。招标文件查阅和购买地点：招标代理机构前台。招标文件购买方式：现场购买，投标人代表须携带法定代表人授权书原件、身份证原件和复印件、营业执照（副本）原件和复印件、组织机构代码证（副本）原件及税务登记证（副本）原件和复印件（复印件须注明“与原件相符”并加盖公章，原件核对后退还）到本公司购买招标文件。

7. 招标文件售价 150 元人民币，图纸等资料费用另计。标书售后不退。

8. 投标文件递交时间：2015年12月29日上午 09:30-10:00（北京时间）

9. 投标递交截止及开标时间：2015年12月29日上午 10:00（北京时间），逾期递交的或不符合规定的投标文件将被拒绝。

10. 文件递交及开标地点：广宁县公共资源交易中心（广宁县南街镇城西开发区县人社局6楼）评标1室。

11. 本采购项目招标文件公示期为2015年12月10日起至2015年12月16日五个工作日。根据《广东省实施〈中华人民共和国政府采购法〉办法》第三十五条的规定，投标人认为政府采购文件的内容损害其权益的，可以在公示期间或者自期满之日起七个工作日内以书面形式（加盖单位公章，电话咨询或传真或电邮形式无效）向招标采购单位提出质疑，投标人对采购文件提出质疑的，应当按照国家有关规定附送有关证明材料。

12. 以上信息或本项目的其它内容如有变更，招标代理机构将通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）、广东省政府采购网（<http://www.gdgpo.com>）、肇庆市政府采购网（<http://zhaqing.gdgpo.com>）、广东明盈招标代理有限公司网（<http://www.myzbd.com>）、肇庆市公共资源交易中心（<http://ggzy.zhaoqing.gov.cn>）、广宁县公共资源交易中心网（<http://ggzy.gdgn.gov.cn/>）等信息发布媒体通知，请投标人关注。

13. 交通拥堵，递交投标文件请提前做好准备。

14. 采购人、采购代理机构及采购办联系方式：

14.1 采购人：广宁县信访局

联系人：梁小姐 电话：0758-8632375

14.2 采购代理机构：广东明盈招标代理有限公司

联系人：张小姐 电话：0758-2806869 传真：0758-2529090

地址：广东省肇庆市端州区翠星路七巷35号

14.3 采购办：广宁县政府采购管理办公室

联系人：陈先生 联系电话：0758-8633767

广东明盈招标代理有限公司

2015年12月09日

账户类别	投标保证金	中标咨询服务费
开户行	广东南粤银行肇庆分行	广东南粤银行肇庆分行
账号	970001230900001393	970001230900001401
收款单位	广东明盈招标代理有限公司	
财务部门电话	0758-2806869	

附：招标项目一览表

## 招标项目一览表

合同包	项目名称	数量	主要技术要求	履约地点	项目完成期
一	广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统	1 批	详见招标文件第三章	肇庆市行政区域内采购人指定地点	项目完成期为合同签订后 <u>30</u> 个日历日内。

注：本项目为整体采购项目，投标人对所有内容投标时必须完整。评标与授标以合同包为单位。

## 第二章 投标人须知

### 投标人须知前附表 1

本须知前附表的条款号是与《投标人须知》中条款的项号相对应的。如果有矛盾的话，应以本须知前附表为准。

项号	条款号	编 列 内 容
1	1.1	项目名称：广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统 采购人名称：广宁县信访局 项目编号：2015-MY219
2	3.1	资格标准： 详见投标邀请函“投标供应商资格要求”以及第二章“投标人须知”第3条。
3	11.1	投标有效期：投标截止期结束后 90 个日历日。 有效期不足将导致其投标文件被拒绝。
4		投标文件递交地址：见第一章投标邀请。 投标截止时间：见第一章投标邀请。
5	12	投标保证金： 在投标截止时间前，投标人应提交投标保证金人民币壹万元整（¥10000.00 元），投标人应自行办妥、缴交至招标代理机构指定账户，投标保证金以截标前实际到帐为准（投标人应在银行受理单据上标明采购项目编号，并在用途一栏上注明“保证金”），截标前投标人应提供银行转账受理回执单据等，不能在投标现场缴交现金或以个人名义交纳投标保证金。
6	19.1	评标方法、标准及定标原则(含推荐中标候选人数量)：详见《投标人须知前附表 3》。
7		中标咨询服务费标准及缴纳方式： 招标代理机构按物价部门核定的标准向中标人收取中标咨询服务费，收费标准（以中标标段金额为基数）具体为：基数≤100 万元部分，按 1.5%计取。中标人在领取中标通知书时，应以转帐支票、汇票、现金等付款方式向招标代理机构一次性付清中标咨询服务费。
8	13.1	投标人须编制符合规定的投标文件正本壹份，副本伍份，电子版壹份，并在封面标明“正本”、“副本”字样。

项号	条款号	编 列 内 容
9	17.3	招标文件中带“★”条款均为必须响应条款，投标人的投标文件对这些条款不满足或负偏离，将导致其投标为无效投标。
10		招标文件中带“▲”条款均为重要条款，投标人的投标文件对这些条款不满足或负偏离，将对其技术、商务评议得分造成影响。
11		<p>本项目为非专门面向中小企业和监狱企业的项目，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）以及《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，为鼓励中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）和监狱企业参与项目投标，对提交符合规定的《中小企业声明函》或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的投标人，在通过资格性和符合性审查后，将进行价格评分等的政策支持，具体如下。</p> <p>投标人为小型、微型企业或监狱企业的，对其投标产品的价格给予6%的扣除，作为投标评审价格进行价格分评审。投标人必须在投标文件的“开标一览表”中填报投标评审价格，并将可进行价格扣除的产品清单、计算说明书等材料作为“开标一览表”投标评审价格的证明资料。（小型、微型企业或监狱企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业）</p> <p>中小企业和监狱企业投标人的投标保证金实行减半交纳，即按要求交纳不低于招标文件规定的投标保证金的50%。</p> <p>中小企业和监狱企业投标人的履约保证金支付比例不超过合同金额的5%。</p> <p>中小企业和监狱企业投标人中标后，其招标代理服务费按国家发改委《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格【2002】1980号）的标准下浮10%后予以收取。</p> <p>中小企业和监狱企业依据上述规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业和监狱企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或转包给大型企业。</p> <p>符合上述条件的投标人，就“投标评审价格”等关键响应内容上，必须在投标文件中提交完整、准确的证明材料，否则在价格分评审时将不享受价格扣除；对于提交虚假和失实资料投标的投标人，评审时将被视为无效投标，中标后也将被取消中标资格，并按招标文件和相关规定予以严肃处理。本条所述的关键响应内容和要求提交的材料（包括投标评审价格、可进行价格扣除的产品清单、计算说明书等），为投标文件的实质性内容，不属于条款号18.1中可以被要求澄清、说明或纠正的内容。</p>
12		<p><b>重要提示：</b></p> <p>1、建议对投标文件逐页进行加盖投标人公章。</p>

项号	条款号	编 列 内 容
		<p>2、交通拥堵，递交投标文件请提前做好准备。在规定的投标截止时间之后送达的投标文件将被拒收，敬请谅解。</p> <p>3、请注意区分投标保证金及中标服务费收款帐号的区别，务必将保证金按招标文件的要求存入指定的保证金专用账户，中标服务费存入中标咨询服务费及招标文件费专用账户。切勿将款项转错账户。</p> <p>4、考虑到银行上班时间较迟，投标保证金应提前缴交并到帐，未按规定按时足额提交投标保证金或投标保证金未实际到帐的投标文件将被视为无效投标。</p> <p>5、投标人代表在投标当日应另行携带加盖投标人公章的银行转账底单复印件，交代理机构相关财务人员，以便开具投标保证金收据。</p> <p>6、为了提高政府采购效率，节约社会交易成本与时间，希望购买了采购文件而决定不参加本次投标的供应商，在投标文件递交截止时间的3日前，按《投标邀请函》中的联系方式，以书面形式告知采购代理机构。对您的支持与配合，谨此致谢。</p>

## 投标人须知前附表 2: 资格性、符合性检查表

本须知前附表 2 集中列示了资格性、符合性检查的所有条款，其内容是评标委员会判断投标人的投标是否有效的重要依据。

招标文件中载明的技术和商务要求，属于实质性要求的，必须要求投标人提供证明材料，未按要求提供证明材料的，应当认定该项技术指标或商务条件不符合招标文件要求。

资格性要求			
项号	章	条款号	具体内容
1	二	3	合格的投标人 具体内容详见第二章第 3 条“合格的投标人”。
2	一	5	资格标准： 具体内容详见投标邀请函中“投标供应商资格要求”。
符合性要求（出现以下情况将导致资格性审查不通过）			
项号	章	条款号	具体内容
1	一	8	投标人的投标文件未按规定的时间之前提交的，其投标将被拒绝。
2	二	11.1	投标有效期：见投标人须知前附表 1 第 3 项。有效期不足将导致其投标文件被拒绝。
3	二	17.3.2	(1) 实质性影响合同的范围、质量和履行；



			<p>(2) 实质性违背招标文件，限制了采购人的权利和中标人合同项下的义务；</p> <p>(3) 不公正地影响了其他做出实质性响应的投标人的竞争地位。</p>
4	二	17.3.2	<p>(1) 投标文件未按照本须知第 14 条的规定进行密封、标记的；</p> <p>(2) 投标文件未按规定加盖投标人公章的；</p> <p>(3) 投标文件未按规定由投标人的法定代表人或其授权代表签字；</p> <p>(4) 非法定代表人的签字人未在投标文件中提供经法定代表人签字并加盖投标人公章的有效授权委托书的；</p> <p>(5) 开标一览表未加盖投标人公章，开标一览表的招标项目名称、招标编号等重要信息错误的；</p> <p>(6) 未按照要求提交投标保证金、或投标保证金的金额不足、或投标保证金形式不符合招标文件要求、或保证金不能确保到账的；</p> <p>(7) 投标人的投标有效期不满足招标文件要求的；</p> <p>(8) 投标内容与招标内容及要求有重大偏离或保留的，或投标文件不符合招标文件中规定的其它实质性条款（如不满足保修期、供货期、结算方式和条件等要求）；</p> <p>(9) 投标人的技术、商务投标响应方面明显复制招标文件要求的；</p> <p>(10) 两个或两个以上投标人的投标文件在其个性部分明显出现雷同的；</p> <p>(11) 投标人提交的是可选择的报价；</p> <p>(12) 投标人未按规定对投标进行分项报价；</p> <p>(13) 投标人提交的报价超过采购预算或控制价；</p> <p>(14) 投标人报价明显低于成本价的且不能合理说明或不在规定时间内作说明的；</p> <p>(15) 投标文件中提供虚假或失实资料的；</p> <p>(16) 投标文件不满足招标文件中带★条款要求的；</p> <p>(17) 招标文件规定的其他情形；</p> <p>(18) 评标委员会认定属于无效投标的其他情形。</p>

## 投标人须知前附表 3：评标方法、评标标准、定标原则

一、评标方法：综合评分法。

二、评标标准

（一）具体的评标标准：对所有投标人的投标文件评审，都采用相同的程序和标准。首先，由评标委员会根据招标文件要求(无效投标界定)，审核各投标文件是否合格、有效，凡不符合专业条件要求和未实质性响应招标文件要求的投标均不进入评分程序。通过以上审核，有三家或三家以上符合专业条件要求并对招标文件作出实质性响应的投标人，则依照以下标准和权重进行评分。

1、技术因素分 F1（满分 45 分）；

序号	评审内容	评分细则				满分 分值
		优	良	一般	差	
1-1	根据投标人对项目实际情况的了解程度及其针对本项目实际情况制定的整体设计方案的符合性、完整性及可行性进行综合评分。 投标人应在投标文件中就其对项目实施对环境、现有设备及条件的了解情况加以描述、提供相应证明，并对其整体设计方案进行详细阐述。	7-6	5-4	3-2	1-0	7
1-2	根据投标人为本项目制定的系统及硬件设备配置方案的可靠性、稳定性、兼容性、技术先进性、产品品牌知名度及市场占有率进行综合对比评审。	5-4	3-2	1	0	5
1-3	根据投标人为本项目制定的优化设计方案可靠性、先进性及对用户需求书原有方案的补充、提升程度进行综合评分。 优化设计方案存在明显缺陷或未提供优化设计方案的不得分。重点考察外部接口集成和实现方案。	7-6	5-4	3-2	1-0	7
1-4	根据投标文件的主要性能参数与招标文件要求的“▲”符号重要技术条款符合情况进行评分，完全响应招标文件要求的，得 8 分； 对标示“▲”符号的重要技术条款，每负偏离或未响应一项的，扣 2 分； 本项最低扣至 0 分					8

1-5	根据各投标人为本项目制定的项目实施计划、测试验收方案、进度安排的完整性、合理性及可行性进行综合评分。重点考察投标人实施计划可行性。	7-6	5-4	3-2	1-0	7
1-6	根据各投标人为本项目配备的运营维护团队的技术能力进行综合评分。主要考察网络能力、驻地技术保障能力、软硬件售后保障、网络运维保障能力、政府项目服务经验等。	5-4	3-2	1	0	5
1-7	根据各投标人为本项目制定的应急处置方案的完整性、可靠性及可行性进行综合评分。	3	2	1	0	3
1-8	根据各投标人为本项目制定的技术培训方案的完整性、可靠性及可行性进行综合评分。	3	2	1	0	3

2、商务因素分 F2（满分 25 分）；

序号	评审内容	评分细则				满分 分值
		优	良	一般	差	
2-1	<b>投标人综合实力（需提供相关证明材料复印件并加盖投标人公章）。</b>					
①	根据投标人的综合实力（包括企业规模、经营年限、财务状况等）进行横向比较。	5	3	2	1	5
2-2	<b>投标人的企业认证情况（需提供相关证明材料复印件并加盖投标人公章）。</b>					
①	投标人具备国家工业和信息化部颁发的“通信信息网络系统集成企业（甲级）资质证书”的得 3 分，否则不得分。					3
②	投标人具备国家工业和信息化部颁发的“计算机信息系统集成（三级及以上）资质证书”的得 2 分，否则不得分。					2
③	投标人曾连续三年（或以上）获得地市级（或以上）工商部门授予的“守合同重信用”证书的得 2 分，否则不得分。					2
④	投标人具有仍在有效期内的“ISO9001 质量管理体系认证证书”的得 2 分，否则不得分。					2

2-3	商务条款响应情况： 根据投标人对招标文件商务条款的响应情况进行综合评价。	3	2	1	0	3
2-4	行业业绩、经验评分： 根据投标人 2012 年以来已签订合同同类项目大小、多少进行横向比较。（以所提供的合同复印件为评审依据，原件备查，否则，评标委员会对该业绩不予采信）。	8-7	6-5	4-3	2-0	8

### 3、价格因素分 F3（满分 30 分）

评标基准价计算方法统一采用低价优先法，即满足招标文件要求且投标评审价格最低的投标报价作为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人价格分按下列公式计算：

$$\text{投标报价得分} = \frac{\text{评标基准价}}{\text{有效投标报价}} \times 30$$

4、对评委技术、商务部分评分结果统计时，将去掉一个最高分与一个最低分后再行算术平均计算各有效投标人的技术、商务最终得分。各个通过投标文件初审的投标人评标总得分= F1+F2+F3（评标总得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位）。

（二）推荐中标候选供应商名单。1、中标候选供应商数量：**1-3** 个。2、中标候选供应商排列顺序。经投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价评标程序后，按以下办法推荐中标候选供应商名单的排列顺序，**按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按下列顺序比较并确定：（1）投标报价（由低到高）；（2）技术得分（由高到低）。如上都相同的，名次由评标委员会抽签确定。**

### 三、定标原则：

确定中标供应商数量：**1** 个

采购人委托招标代理机构招标，在收到评标报告后五个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选供应商顺序确定中标供应商。

# 一、说明

## 1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于投标邀请中所述项目的政府采购。

## 2. 定义

2.1 “采购人”系指本次本项目的业主方。

2.2 “招标采购单位”系指组织本次招标活动的采购人或招标代理机构。

2.3 “招标代理机构”系指组织本次招标采购项目的广东明盈招标代理有限公司。

2.4 “投标人”系指购买了本招标文件，且已经提交或者准备提交本次投标文件的制造商或供货商。

### 2.5 合格的货物和服务

2.5.1 “货物”系指投标人按招标文件规定向买方提供的一切设备、机械、仪器仪表、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料 and 材料等。招标文件中没有提及招标货物来源地的，根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物。投标的货物必须是合法生产、合法来源的符合国家有关标准要求的货物，并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。

2.5.2 “服务”系指与本项目有关的除货物和工程以外的其他政府采购对象,其中包括：投标人须承担的运输、安装、调试、校准、技术支持、培训以及招标文件规定的其它服务。

2.6 “中标人”是指经法定程序确定并授予合同的投标人。

## 3. 合格的投标人

3.1 凡有能力提供本招标文件所述货物及服务的，符合本招标文件规定资格要求的境内供货商或制造商均可能成为合格的投标人。

3.2 投标人应遵守中国的有关法律、法规和规章的规定。

3.3 一个投标人只能提交一个投标文件。如果投标人之间存在下列互为关联关系的情形之一的，不得同时参加本项目投标：

- (1) 法定代表人为同一人的两个及两个以上法人；
- (2) 母公司及其直接或间接持股 50% 及以上的被投资公司；
- (3) 均为同一家母公司直接或间接持股 50% 及以上的被投资公司；

3.4 投标人不得与本次招标项下设计、编制技术规格和其它文件的公司或提供咨询服务的公司包括其附属机构有任何关联。对于信息系统建设项目，受托为整体采购项目或者其中分项目的前期工作提供设计、编制规范、进行管理等服务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。

3.5 投标代理人在同一个项目中只能接受一个投标人的委托参加投标。

#### 4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，政府采购代理机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。

4.2 本次招标向中标人收取的中标服务费，按国家有关规定执行。

## 二、招标文件

#### 5. 招标文件的组成

5.1 招标文件用以阐明所需货物及服务招标程序、内容和合同主要条款。招标文件由下述部分组成：

- (1) 投标邀请函
- (2) 投标人须知
- (3) 用户需求书
- (4) 合同参考文本
- (5) 投标文件格式

5.2 投标人应认真阅读、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）。投标人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做出实质性响应是投标人的风险，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。

#### 6. 招标文件的澄清

6.1 投标人对招标文件如有疑问，可要求澄清。要求澄清应按投标邀请中载明的时间、地址按照招标代理机构提供的样式（可到招标代理机构前台领取）以书面的形式通知招标采购单位。招标采购单位将组织采购人对投标人所要求澄清的内容均以书面形式予以答复。招标采购单位可根据需要组织相关专家召开答疑会，并将会议内容以书面的

形式通知所有招标文件收受人。

6.2 投标人在规定的时间内未对招标文件澄清或提出疑问的，（招标采购单位）将视其为无异议。对招标文件中描述有歧意或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

## 7. 招标文件的修改

7.1 招标代理机构对招标文件进行必要的澄清更正的，于投标截止时间的 15 天前在指定媒体上发布公告，并通知所有报名及购买招标文件的投标供应商，报名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，招标代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

7.2 为使投标人在准备投标文件时有合理的时间考虑投标文件的修改，招标代理机构可酌情推迟投标截止时间和开标时间，但应当至少在投标截止时间 3 个日历日前在原采购信息发布媒体上发布更正公告，以将变更时间通知所有招标文件收受人。在此情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期。

# 三、投标文件的编写

## 8. 要求

8.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件。投标文件应对招标文件的要求作出实质性响应，并保证所提供的全部资料的真实性，否则其投标将被拒绝。

8.2 除非有另外的规定，投标人可对招标货物（或服务）一览表所列的全部合同包或部分合同包进行投标。招标代理机构不接受有任何可选择性的报价，每一种货物（或服务）只能有一个报价。

8.3 投标人提交的资格证明文件、投标价格构成文件和技术响应文件、商务响应文件都是评标委员会进行评标的主要依据，投标供应商提供的资料尽可能详尽。

## 9. 投标文件语言

9.1 投标文件应用中文书写。投标文件中所附或所引用的原件不是中文时，应附中文字译本。各种计量单位及符号应采用国际上统一使用的公制计量单位和符号。

## 10. 投标文件的组成

投标文件应包括但不限于本招标文件第五章《投标文件格式》的内容。

## 11. 投标有效期

11.1 投标文件从投标人须知前附表 1 第 3 项所规定的投标截止期之后开始生效，在投标人须知前附表第 3 项所规定的期限内保持有效。有效期不足将导致其投标文件被拒绝。

11.2 特殊情况下招标代理机构可于投标有效期满之前书面要求投标人同意延长有效期，投标人应在招标代理机构规定的期限内以书面形式予以答复。投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金可按规定予以退还。投标人答复不明确或者逾期未答复的，均视为拒绝上述要求。对于接受该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金有效期，有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期延长期内继续有效。

## 12. 投标保证金

12.1 投标保证金为投标文件的组成部分之一。

12.2 投标人应在提交投标文件之前向招标代理机构指定的帐户缴交投标人须知前附表 1 第 5 项要求的投标保证金。

12.3 投标保证金用于保护本次招标活动免受投标人的行为而引起的风险。

12.4 投标保证金的提交形式见投标人须知前附表要求。

12.5 未按规定缴交投标保证金的投标，将被视为无效投标。

12.6 未中标的投标人在中标结果公告后 5 个工作日内，凭其出具的《投标保证金退还申请书》（见第五章附件）办理退还其投标保证金手续，保证金退还系原额无息退还。因投标人原因逾期办理的，保证金仍原额无息退返。因招标代理机构自身原因逾期未退还投标保证金的，招标代理机构除应当退还投标保证金本金外，还应当按商业银行同期一年期贷款基准利率上浮 20%后的利率向投标人支付资金占用费。

12.7 在中标人支付所有中标咨询服务费并签订合同后（若有交付履约保证金要求的，在中标人交付履约保证金并签订合同后）5 个工作日内，招标代理机构对中标人凭其签订的合同副本和出具的《投标保证金退还申请书》（见第五章附件）予以原额无息退还其投标保证金。因中标人原因逾期办理的，保证金仍原额无息退还。

12.8 投标保证金的有效期为投标有效期及其后的 30 个日历日。

12.9 发生以下情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在投标截止时间后，投标有效期内撤回投标；



- (2) 中标人未能按本须知第 22 条规定签订合同；
- (3) 中标人未按投标人须知前附表规定缴交中标咨询服务费；
- (4) 中标人未按招标文件要求提交履约保证金的；
- (5) 以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标；
- (6) 本招标文件中规定的其他没收投标保证金的情形。

上述不予退还投标保证金的情形给招标采购单位造成损失的，相关责任人还应当承担赔偿责任。

### 13. 投标文件的格式

13.1 投标人须编制由本须知第 10 条规定文件组成的投标文件正本壹份，副本伍份，电子版壹份，正本必须用 A4 等标准幅面纸张打印装订（相关证明材料可以按招标文件要求直接使用有效的且加盖投标人公章的原件、复印件或资料彩页等），副本可以用正本的完整复印件，并在封面标明“正本”、“副本”字样。正本与副本如有不一致，则以正本为准。图纸等特殊资料可以使用 A4 以外的标准幅面纸张打印装订。

13.2 投标文件应由投标人的法定代表人或者其授权代表签字并加盖公章，如由后者签字，应提供“法定代表人授权委托书”。

13.3 除非有另外的规定或许可，投标使用货币为人民币。

13.4 投标人应提交证明其拟供货物（服务）符合招标文件要求的技术响应文件，该文件可以是文字资料、图纸和数据，并须提供货物（服务）主要技术性能的详细描述。

13.5 投标文件的正本和全部副本均应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写或复印，并由法定代表人或其授权代表签署，盖投标人公章。

13.6 全套投标文件应无涂改和行间插字，除非这些改动是根据招标代理机构的指示进行的，或者是为改正投标人造成的必须修改的错误而进行的。有改动时，修改处应当由法定代表人或授权代表签字证明或加盖校正章。

13.7 未按本须知规定的格式填写投标文件、投标文件字迹模糊不清的，其投标将被拒绝。

13.8 所有资格证明文件复印件须注明“与原件一致”并加盖投标人公章。

13.9 投标人应将上述文件按顺序胶装或装订成册、打印页码，并编列投标文件目录、资料清单，由于装订不规范或编排顺序混乱而导致投标文件被误读或漏读，该投标可能被视为无效投标或承担不利的评标结果。

13.10 投标人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

受招标采购单位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。投标人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。

## 四、投标文件的提交

### 14. 投标文件的密封、标记和递交

14.1 投标人应将投标文件正本和全部副本分别用信封密封，并标明招标编号、投标人名称、投标货物名称及“正本”或“副本”字样。投标文件未密封将导致其投标被拒绝。

14.2 每一信封密封处应注明“于 \_\_\_\_\_ 之前（指招标邀请中规定的开标日期及时间）不准启封”的字样，并加盖投标人公章或由投标代表签字。

14.3 如果投标文件由邮局或专人送交，投标人应将投标文件按照本须知第 14.1 条至第 14.2 条的规定进行密封和标记后，按投标人须知前附表 1 注明的地址送至接收人。

14.4 如果未按上述规定进行密封和标记，招标代理机构将不承担由此造成的对投标文件的误投或提前拆封的责任。

14.5 投标文件应在投标邀请中规定的截止时间前送达，迟到的投标文件为无效投标文件，将被拒收。

14.6 投标人在投标截止时间前，可以对所提交的投标文件进行修改或者撤回，并书面通知招标代理机构。修改的内容和撤回通知应当按本须知要求签署、盖章、密封，并作为投标文件的组成部分。

14.7 投标人在投标截止时间后不得修改、撤回投标文件。投标人在投标截止时间后修改投标文件的，其投标将被拒绝。

14.8 投标截止时间结束后参加投标的投标人不足 3 家的，本次招标程序终止，除采购任务取消情形外，招标采购单位将按规定重新组织招标或者采取其他方式采购。

## 五、投标文件的评估和比较

### 15. 开标、评标时间

15.1 在投标人须知前附表 1 中所规定的时间、地点开标（如有推迟情形，以推迟后

的时间、地点为准)。

15.2 开标由招标代理机构主持，邀请采购人、投标人和有关方面代表参加。投标人一般应派授权代表参加开标会，并办理签到手续。

15.3 开标时，由监标人或者投标人共同推举的代表检查投标文件的密封情况。采购代理机构对符合密封要求的投标文件按照提交投标文件时间的先后顺序（或者逆顺序）当场逐一拆封，由开标会主持人按规定宣读“报价一览表”等规定内容。招标代理机构对唱标内容作开标记录，如开标记录表上内容与投标文件不一致时，投标人代表须当场提出。开标记录表由记录人、唱标人、投标人代表和有关人员共同签字确认。开标唱读内容与投标文件内容不一致时，均以公开唱读为准。

## 16. 评标委员会

16.1 招标代理机构根据招标货物（服务）的特点依法组建评标委员会。评标委员会由技术、经济、法律方面的专家和采购人代表组成。成员为 5 人以上单数组成，专家人数不能少于 2/3。在开标后的适当时间里由评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较，并做出授予合同的建议。

## 17. 投标文件的初审

对所有投标人的评估，都采用相同的程序和标准。评议过程将严格按照招标文件的要求和条件进行。

有关投标文件的审查、澄清、评估和比较以及推荐中标候选人的一切情况都不得透露给任一投标人或与上述评标工作无关的人员。

投标人任何试图影响评委会对投标文件的评估、比较或者推荐候选人的行为，都将导致其投标被拒绝，并被没收投标保证金。

17.1 评委会将对投标文件进行审查，以确定投标文件是否完整、有无计算上的错误、是否提交了投标保证金、文件是否已正确签署。

17.2 算术错误将按以下方法更正：

(1) 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准。

(2) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

如果投标人不接受按上述方法对投标文件中的算术错误进行更正，其投标将被拒绝

并没收其投标保证金。

### 17.3 资格性检查和符合性检查

17.3.1 资格性检查。依据法律法规和招标文件的规定，在对投标文件详细评估之前，评标委员会将依据投标人提交的投标文件按投标人须知前附表 2 第 2 项所述的资格标准对投标人进行资格审查，以确定其是否具备投标资格。如果投标人不具备投标资格，不满足招标文件所规定的资格标准或提供资格证明文件不全的，其投标将被拒绝。

17.3.2 符合性检查。依据招标文件的规定，评标委员会还将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，以确定其是否符合对招标文件的实质性要求作出响应。（采购人可根据具体项目的情况对实质性要求作特别的规定。）实质性偏离是指：（1）实质性影响合同的范围、质量和履行；（2）实质性违背招标文件，限制了采购人的权利和中标人合同项下的义务；（3）不公正地影响了其他作出实质性响应的投标人的竞争地位。对没有实质性响应的投标文件将不进行评估，其投标将被拒绝，并且不允许通过修正或撤销其不符合要求的差异，使之成为具有符合性的投标文件。凡有下列情况之一者，投标文件也将被视为未实质性响应招标文件要求：

- （1）投标文件未按照本须知第 14 条的规定进行密封、标记的；
- （2）投标文件未按规定加盖投标人公章的；
- （3）投标文件未按规定由投标人的法定代表人或其授权代表签字；
- （4）非法定代表人的签字人未在投标文件中提供经法定代表人签字并加盖投标人公章的有效授权委托书的；
- （5）开标一览表未加盖投标人公章，开标一览表的招标项目名称、招标编号等重要信息错误的；
- （6）未按照要求提交投标保证金、或投标保证金的金额不足、或投标保证金形式不符合招标文件要求、或保证金不能确保进账的；
- （7）投标人的投标有效期不满足招标文件要求的；
- （8）投标内容与招标内容及要求有重大偏离或保留的，或投标文件不符合招标文件中规定的其它实质性条款（如不满足保修期、供货期、结算方式和条件等要求）；
- （9）投标人的技术、商务投标响应方面明显复制招标文件要求的；
- （10）两个或两个以上投标人的投标文件在其个性部分明显出现雷同的；
- （11）投标人提交的是可选择的报价；

- (12) 投标人未按规定对投标进行分项报价；
- (13) 投标人提交的报价超过采购预算或控制价；
- (14) 投标人报价明显低于成本价的且不能合理说明或不在规定时间内作说明的；
- (15) 投标文件中提供虚假或失实资料的；
- (16) 投标文件不满足招标文件中带★条款要求的；
- (17) 招标文件规定的其他情形；
- (18) 评标委员会认定属于无效投标的其他情形。

评标委员会决定投标人的投标响应情况只根据其投标文件本身的内容，而不寻求其他的外部证据。

## 18. 投标文件的澄清

18.1 对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，评标委员会可以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当在评标委员会规定的时间内以书面形式作出，由其法定代表人或者授权代表签字，并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。

18.2 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

## 19. 比较与评价

19.1 评标委员会将按投标人须知前附表 3 所述评标方法与标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

19.2 对漏（缺）报项的处理：招标文件中要求列入报价的费用（含配置、功能），漏（缺）报的视同已含在投标总价中。但在评标时取有效投标人该项最高报价加入漏（缺）报人的评标价进行评标。对多报项及赠送项的价格评标时不予核减，全部进入评标价评议。

19.3 若投标人的报价明显低于其他报价，使得其投标报价可能低于其个别成本的，有可能影响商品质量或不能诚信履约的，投标人应按评标委员会要求作出书面说明并提供相关证明材料，不能合理说明或不能提供相关证明材料的，可作无效投标处理。

19.4 评标委员会将按比较与评价最优在先原则，排列评价顺序，根据在投标人须知前附表 3 中确定的中标候选人数量推荐出中标候选人。

19.5 在评标期间，若出现符合本须知规定的所有投标条件的投标人不足三家情形的，本次招标程序终止，除采购任务取消情形外，招标采购单位将按规定重新组织招标或者采取其他方式采购。

## 六、定标与签订合同

### 20. 定标准则

20.1 最低投标价不作为中标的保证。

20.2 投标人的投标文件符合招标文件要求，按招标文件确定评标方法、标准，经评委评审并推荐中标候选人。

### 21. 中标通知

21.1 评标结束后，评标结果经采购人确认后，招标代理机构方应在刊登本采购项目招标公告的媒介上对中标结果进行公告，同时招标代理机构向中标供应商发出中标通知书。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，采购人改变中标结果，或者中标供应商放弃中标，应当承担相应的法律责任。

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，可以向采购人或招标代理机构提出询问，采购人或招标代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问应当以书面方式提出。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、招标代理机构的名称、地址和联系方式”。

投标人对中标公告有异议的，应当在中标发布之日起 7 个工作日内，以书面形式向招标代理机构提出质疑。采购人、招标代理机构应当在收到投标供应商书面质疑后 7 个工作日内，对质疑内容作出答复。

质疑供应商对采购人、招标代理机构的答复不满意或者采购人、招标代理机构未在规定时间内答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内书面向财政部门提出投诉。

投标人未在上述规定的时间内提出质疑的，之后，其提出质疑将被拒绝。

21.2 招标代理机构将在《中标通知书》发出的同时将《落标通知书》发送给未中标的其他投标人，请未中标的投标人到采购代理机构领取。

21.3 《中标通知书》将作为签订采购合同的依据。采购合同签订后，《中标通知书》成为合同的一部分。

21.4 招标代理机构应当在中标通知书发出后 5 个工作日内退还未中标供应商的投标保证金，在采购人与中标供应商签订合同后（若有交付履约保证金的，则在中标供应商交付履约保证金后）5 个工作日内，退还中标供应商的投标保证金。

### 22. 签订合同

22.1 采购人、中标供应商应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内，根据招标文件

确定的事项和中标供应商投标文件，参照本招标文件第四章的《合同》文本签订合同。双方所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。逾期未签订合同，按照有关法律规定承担相应的法律责任。属中标供应商责任的，招标代理机构将没收其投标保证金，以抵偿对采购人造成的损失。采购人逾期不与中标供应商签订合同的，按政府采购的有关规定处理。

22.2 签订政府采购合同后 7 个工作日内，采购人应将政府采购合同副本报同级政府采购监督管理部门备案。

22.3 招标文件、招标文件的修改文件、中标供应商的投标文件、补充或修改的文件及澄清或承诺文件等，均为双方签订采购合同的组成部分，并与合同一并作为本招标文件所列采购项目的互补性法律文件，与合同具有同等法律效力。

22.4 采购人在合同履行中，需追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

22.5 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。

22.6 中标供应商因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以与排位在中标供应商之后第一位的中标候选供应商签订政府采购合同，以此类推。

## 七、适用法律、规章及政策

23. 采购人、招标代理机构及投标人的一切招标投标活动均适用《政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及其配套的法规、规章、政策。

# 第三章 用户需求书

## 一、投标人资格要求

详见投标邀请函“投标供应商资格要求”以及第二章“投标人须知”第3条。

## 二、项目需求描述

本项目为广宁县信访局委托广东明盈招标代理有限公司对“广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统”项目进行采购。

广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统的建设是一个系统工程，需要统一管理所有信访渠道，以广宁县信访局为基点，形成面向县直部门，乡镇多级维稳部门，同时面向众多相关处理部门的信访网络，统一管理全县信访事项。为了实现与市级及各县系统数据信息交流的稳定性和可靠性，投标人在为本项目设计具体的项目实施方案（包括：设备选型方案、技术实施方案、施工组织方案及售后保障方案等）时应应对各系统间的兼容性、接入的易行性、稳定性进行着重考虑并对进行详细说明。

### 1、系统概述

#### 1.1 项目背景

信访工作是政府体察民情，密切联系群众的重要渠道，是关系社会安定团结，政治稳定，经济发展的大事，是联系党和人民群众的桥梁。实践证明，做好信访稳定工作是保持和促进社会稳定的重要手段，是企业健康稳定发展的必要保障。信访工作在构建社会主义和谐社会中发挥越来越重要的作用。

《中共中央、国务院关于进一步加强的新时期信访工作的意见》中发[2007]5号。要通过开通信访绿色邮政、专线电话、网上信访等多种渠道，引导群众更多地以书信、传真、电子邮件等书面形式表达诉求，确保民情、民意、民智顺畅上达。建立信访信息系统，设立国家投诉受理中心，为群众反映问题、提出意见建议、查询办理情况提供便利条件，为督查信访工作提供工作平台，确保群众诉求得到及时反映和有效处理。要综合运用政策、法律、经济、行政等手段和教育、协商、调解、疏导、听证等办法，动员和组织社



会各方面力量，及时妥善地处理信访问题。地方之间、部门之间、地方与部门之间要加强配合、密切协作，共同处理好跨地区跨部门的信访问题。要建立健全党委和政府统一领导、信访部门组织实施、各职能部门共同参与的信访督查工作机制。要配齐配强督查力量，建立和完善信访督查专员制度，不断加大督查工作力度，确保信访工作决策部署得到贯彻落实，推动群众信访问题得到妥善解决。

国家十二五规划纲要中指出：畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障渠道，建立重大工程项目建设和重大政策制定的社会稳定风险评估机制，正确处理人民内部矛盾，把各种不稳定因素化解在基层和萌芽状态。

综上所述，国家层面对信访工作高度关注，信访工作作为处理人民内部矛盾，化解社会矛盾重要手段在建设社会主义和谐社会中将发挥越来越重要的作用。

## 1.2 建设思路与原则

为实现建设目标，同时节省建设成本和维护成本，综合信访平台将采用统一规划、统一管理、统一建设的策略。系统应是一个立足于高起点，易于扩充、升级、管理和使用的网络应用系统。在建设过程中应突出以下几点原则：

**实用性**与**易用性**。系统需具有较高的实际使用价值和易于操作性，方便管理和维护，容易掌握和学习使用。

**开放性**与**标准化**。在总体设计中，采用开放式的体系结构，使系统易于扩充，使相对独立的分系统易于进行组合调整。总之，就是要使网络的硬件环境、通讯环境、软件环境、操作平台之间的相互间依赖减至最小，发挥各自优势。

**可靠性**与**安全性**。系统安全可靠运行是整个系统建设的基础。鉴于信访工作的重要性，网络系统需有很高的可靠性。另外，应确保系统的正确性、数据传输的正确性，数据安全性和防篡改性，以防止异常情况的发生。

**经济性**与**可扩充性**。系统的建设，将从经济性着眼，在完成系统目标的基础上，要求所采购的软、硬设备具有一定的超前性和前瞻性，这样可以减少重复建设，充分利用项目中的资源。建成的系统还应具备良好可扩充性，以适应日后信访工作业务扩大的需求。

**接入广泛性**与**接口标准化**。为最大限度保护原有的投资，方便今后的升级、扩展，系统应符合标准化协议，采用标准化的设计。

由点到面，逐步推进，广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统是一个系统，全

面的工程，它旨在建设一下覆盖全县的信访网络，以县信访部门为基点，逐步推向全县各乡镇信访部门。

### 1.3 建设目标

广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统的建设，是要对部门信访管理事项进行全方位管理，同时需要建立一个贯穿市县镇的信访网络，它需要达到如下几个目标。

1.3.1 建立统一信访门户和网上信访大厅，实现网上对外信访窗口，拓宽信访渠道，提供网上写信，查询，信息发布，政策法规查询，方便群众。

1.3.2 建设综合信访管理平台，统一管理来访，来信，来电，网上信访，手机信访，督查督办，复查复核，上级交办信件，同级转办信件等，统一进行判重，交办，跟踪，审核，归档，统计分析。

1.3.3 建立全县统一信访数据中心，实现全县信访数据库，建立部门信访台帐，保存信访事项信息，处理过程和相关文件，疏通上下级信访系统的数据交互，实现全市信访数据的查询，统计，分析，跟踪。

1.3.4 建立重点信访数据库，对重点信访人员和信访事项进行关注和跟进，减少社会矛盾，促进社会稳定。

1.3.5 建立网上信访处理平台，实现所有信件网上交办和处理，依据信访条件设立红黄绿灯机制，实行系统自动催办提醒，促进信访事项限时办结。

1.3.6 实现市县二级联动，对接肇庆市市各级信访部门组织架构，完善信访负责人信息，实现信访事项逐级交办，逐级上报。

1.3.7 建立标准接口，实现与县区自有信访管理系统的对接和互动机制。

1.3.8 建立综合报表系统，实现信访数据报表的自动化，智能化，图形化，帮助领导快速了解信访动态。

1.3.9 建立信访自动考核机制，设计合理的评分规则，自动对信访事项进行评分，实行加分减分机制，促进信访处理部门改进信访工作。

1.3.10 建立信访信息沟通平台，通过信访系统发布日常通知公告，建立内部信息沟通平台，加强部门信访处理沟通协调。

1.3.11 建立短信平台，实现信访处理短信自动提醒，超时信访处理自动短信督办，日常短信通知。

1.3.12 整合硬件设置，提供高拍仪接口，快速将来访，来信纸质材料的电子化，提

供二代身份证接口，自动提取二代身份证信息，提高接访人员工作效率。

## 2、总体框设计要求

广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统的建设是一个系统工程，它需要统一管理所有信访渠道，以广宁县信访局为基点，形成面向县直部门，乡镇多级信访部门，同时面向众多相关处理部门的信访网络，统一管理全市信访事项。

广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统的建设模式是县建立统一的信访数据中心，广宁县信访局录入的信访事项通过信访系统交给相关处理单位。

对需要进一步转交信访事项的部门，主要是广宁县信访局，以及部分市直部门如公安局, 卫生局等，它们一方面接收上级交办的信访事项，另一方面本局也需要接收群众的信访诉求。接收的信访事项需要转给相关部门处理以及将处理结果上报给上级部门。

### 2.1 业务流程

信访事项登记后，工作人员可以交给相关单位处理，处理过程按照工作流程严格执行。

在综合业务处理平台中，各个渠道的业务流程都类似。广宁县信访局收到信访事项后，根据信访事项的性质，发生地等条件交给不同的部门，对一些咨询类的事项，可以直接处理。

处理部门分为两大类，一类是广宁县信访局转交给市直属部门处理，一类是交给县级部门处理。对县属部门，其实际处理在系统外完成，而在系统中填报处理结果。对县区部门，其收到市交办的信访事项，一般需要再次转发给下属机构或者县/区直部门处理。县区部门可以采用自建系统或者区县信访管理子系统实现信访交办和处理。

部门处理完信访业务后，将处理结果反馈给广宁县信访局工作人员进行审核，如果处理不合理的，可以返回给职能部门重新处理，处理完成的则进行归档。

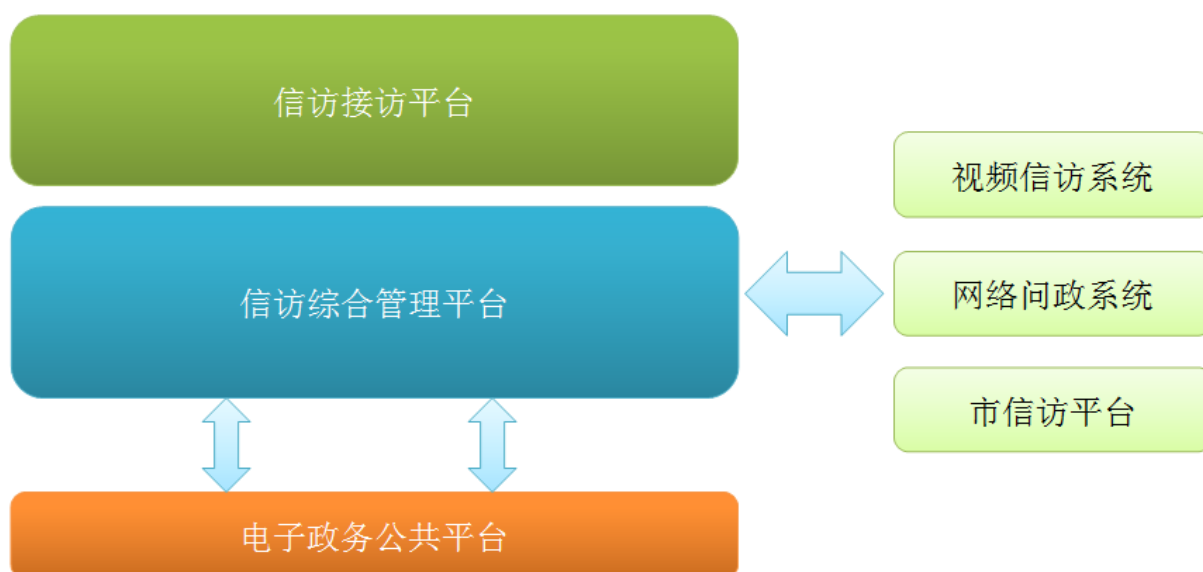
信访处理流程的每一步，都可以设置处理时限，逾期未完成的信访事项，系统会自动短信督办提醒。

信访事项可以同时交给多个部门处理，每个部门的处理过程相互独立，各自亮灯，所有部门处理完成后，信件才能回到交办单位。

安全设计：本项目需要在网络、系统、接口、数据和管理等方面加强平台安全防范，充分整合、利用我市现有数字认证证书、网页防篡改等安全设计成果，保障信息系统达到信息安全二级保护标准，提高信息安全技术保障和支撑能力。

## 2.2 系统架构

广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统有信访接访平台和信访综合管理平台两个主要部分组成，基于肇庆市电子政务公共平台建设，实现与信访局视频接访系统、肇庆市信访系统的对接。



## 2.3 技术路线

系统采用 Java 开发，采用标准的 Spring+Struts+Hibernate 框架结构，为基于浏览器的 B/S 系统，客户端电脑不需要安装任何软件，只需要使用浏览器就可以访问系统。

## 2.4 运行环境

为了方便系统的实施、升级和维护，该系统采用客户端零部署的 B/S 架构进行设计。

### 2.4.1 服务器环境

系统所需要的建议硬件配置如下表所示。

应用服务器	配置要求
硬件配置	1. CPU: 不低于 4 个, 主频不低于 2.0G; 2. 内存: 2GB 以上; 3. 硬盘: 不低于 100GB 的可用空间;
软件环境	1. 操作系统: linux; 2. 应用服务: /。

数据库服务器建议配置如下:

数据库服务器	配置要求
硬件配置	1. CPU: 不低于 4 个, 主频不低于 2.0G; 2. 内存: 不低于 2GB 的容量; 3. 硬盘: 不低于 100GB 的可用空间;
软件环境	1. 操作系统: linux; 2. 数据库: mysql。

客户终端基本配置如下:

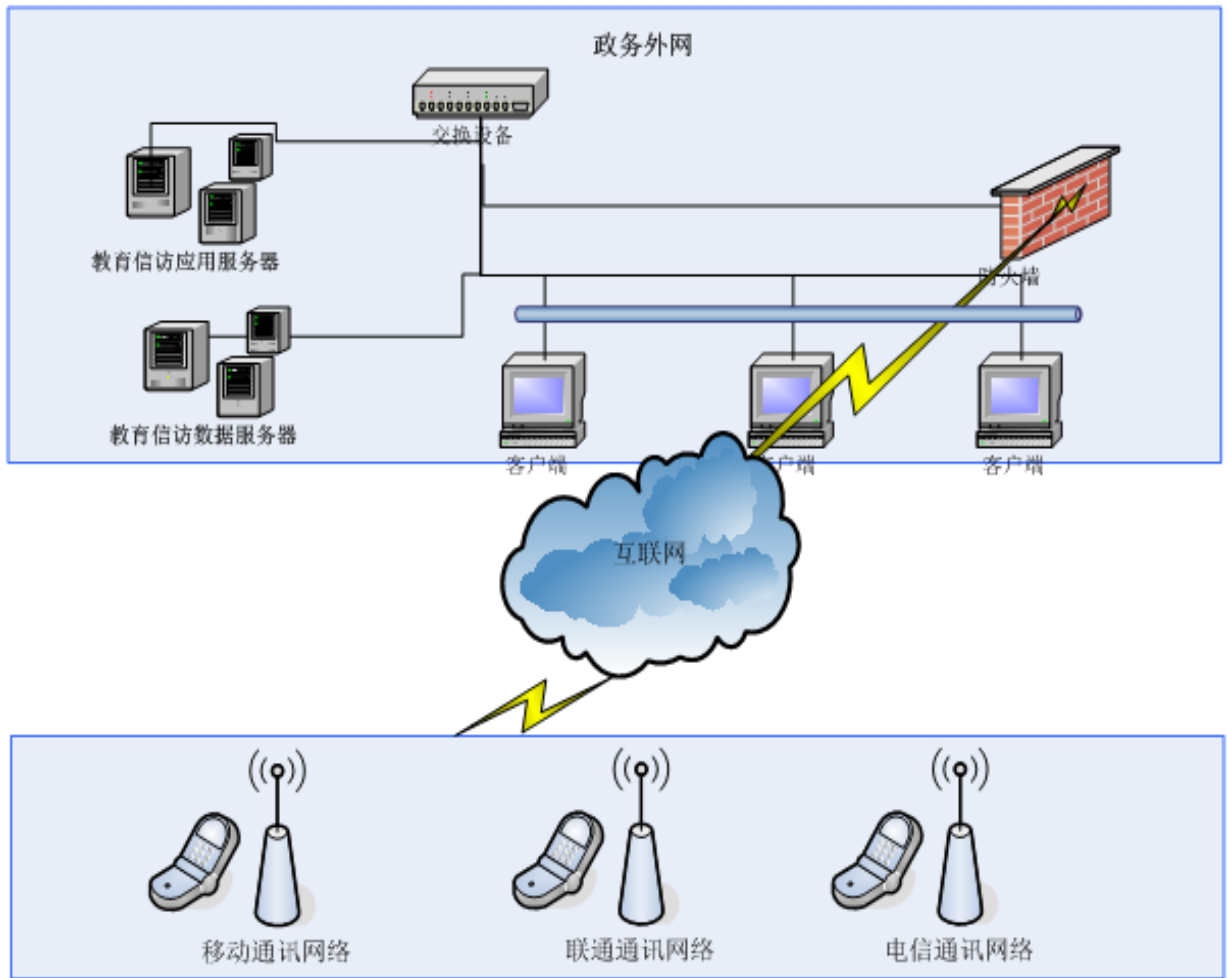
客户端	配置要求
硬件配置	1. CPU: 主频不低于 2.0G; 2. 内存: 不低于 1G 的容量; 3. 硬盘: 不低于 20GB 的可用空间。
软件环境	1. 浏览器: IE6 以上; 2. 办公自动化软件: Office 2000 以上。

#### 2.4.2 网络环境

整个信访系统包括三个网络, 一个政务外网、二是互联网网络, 三是通讯网络。

政务外网是广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统运行的主要网络, 利用当前我市已经建立的政务外网运行。网上信访大厅、信访局门户网站等运行在互连网络中。通讯网络需要跟移动、联通、电信进行整合, 申请短信网关, 安装短信设备, 进行收发短信。需要实现数据在政务网络、互联网络和通讯网络中的互联互通。

网络结构图如下所示:



(图：网络拓扑图)

### 2.4.3 数据存储

信访管理系统数据库采用 mysql 数据库存储信访数据，同时配置大容量存储保存信访图片和各种附件。

## 2.5 安全设计

本项目信息系统建设要加强系统安全设计，在开展信息系统开发、运行和实施，在网络、系统、接口、数据和管理等方面加强信息系统建设和运行安全防范，使用数字认证证书、网页防篡改等设计保障系统运行安全，充分利用广宁县现有资源保障网络和服务设备安全。

## 3、信访接访平台功能需求

广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统信访接访平台包括网上信访大厅、短信信访系统和窗口接访系统等几个部分，实现对各种信访件来源的统一管理。

### 3.1 网上信访大厅

网上信访大厅以卡通(Flash 动漫大厅版)的形式,向民众展现信访门户,群众可以方便在网上信访大厅上找到自己所需要了解的信息,或者找到填写信访资料的入口。

信访人在网上反映诉求时,需要填写手机号码和手机验证码,通过验证后,进入正式信访界面,提交信访内容。

网上信访大厅一般分为 8 个房间,分别是网上信访室,领导在线接访室,电话信访室,手机信访室,各地市网上信访,政策法规室,工作动态室,信访查询室。

### 3.2 短信信访系统

实现全流程短信通知信访人,信访事项在处理过程中,会以短信通知信访人,让信访人了解信访工作的处理状态,也加强对处理单位的督促力度,促进信访事项的高质量处理。

系统功能包括办案流程短信提醒、短信通知信访人、短信内容设定、短信查询统计等。

短信接口要求:

系统实现与多种短信接口整合,只需要简单配置就能够调用短信接口发送短信。

- (1) 移动 cmpp 协议接口,调用移动短信网关接口协议进行收发短信。
- (2) 电信 smgp 协议接口,调用电信短信网关接口协议进行收发短信。
- (3) 联通 sgin 协议接口,调用联通短信网关接口协议进行收发短信。
- (4) 移动 MAS 信息机,使用移动提供的信息机进行收发短信,通过相关的 api 执行。

### 3.3 窗口信访系统

群众通过信访窗口反映信访诉求后,信访工作人员需要将群众信访诉求进行登记。

信访事项包括信访人和信访内容两部分信息。信访人可以同时录入多个,可以使用二代身份证识别仪自动提取身份证信息。录入信访人姓名后,系统会动根据姓名进行判重,如果发现同名信件,会弹出信件列表供工作人员参考。

工作人员除了录入群众诉求的基本内容，还需要根据内容设置不同的分类，性质，发生地，办理方式等。对信访人提供有纸质文档，可以通过高拍仪将纸质文档快速转化成图片。工作人员交办信件时，无需再邮寄纸质文档。系统提供方便快捷的图片预览功能。

#### **4、信访综合管理平台功能需求**

信访综合管理平台是面向信访局，市直部门，县区信访局，领导等协同处理信访事项的综合平台，它包括面向信访局的信访综合管理系统，面向职能部门的职能部门办信系统，以及信访督查督办系统，绩效考核等，它将整个广宁县的信访部门联成一个纵深延伸的信访网络，统一管理广宁县各类信访事项。

##### **4.1 信访综合管理系统**

信访综合管理系统是广宁县信访局统一信访管理系统，它综合管理所有信访渠道，包括来访，来信，来电，网上信访，手机信访，督查督办，复查复核，上级信件，省兄弟部门转办信件等等。工作人员接收到各个渠道的信访事项，统一进行录入，受理，查询，判重，交办，督办，归档，统计分析等。

不同渠道信访处理的过程都类似，信访处理的过程采用 workflow 机制，每一步处理完后，都可以自动交给下一环节，同时每一步都可以追溯，跟踪。

信访局工作人员收到信访事项后，可以交给相关单位处理，相关单位只需要登录一个综合办信平台，就可以同时处理由广宁县信访局交办的信访事项，处理完后直接上报给交办单位。

实现分发机制，各乡镇信访部门接到广宁县信访局交办的信访事项后，可以进一步将信访事项转交给相关部门或者更下一级的信访部门去处理。实现信访事项的属地管理，逐级交办，逐级上报机制。

具体功能包括：处理意见和领导批示、处理跟踪、处理审核、业务撤销、调整处理部门等。

##### **4.2 职能部门办信系统**

信访事项交办给相关单位处理，处理单位只需要登录信访管理系统，就可以在网上处理信访事项。



#### **4.2.1 本局信件查询**

处理部门登录系统后，可以查询所有属于本单位的信件，为了提高工作效率，系统提供按未接收，办理中，已上报，已归档四个不同信访处理状态的信件查询。查询可以按照时间段，信访人，信访内容进行搜索。

在所有信访中，还可以按多个角度统计本单位的信件数量。

#### **4.2.2 本局信件处理**

处理单位从日常办公的待办工作中，处理所有属于本单位的信访事项。

单位处理信访过程中，如果不属于本单位的信访事项，可以退回给交办单位，交办单位工作人员可以根据实际交办给相关单位处理。如果属于本单位处理的信访事项，需要签收。

处理结果一方面需要上报交办单位，另一方面也需要通知信访人。

对一些复杂的信访事项，无法按信访条例规定的时间完成，则可以申请延时，对合理的要求，交办单位可以酌情延时，确保公平。

#### **4.2.3 部门信件查询**

对市直，县直，镇街等职能部门，主要处理由信访局交办的信访事项，同时信访人也可能直接到该职能部门进行信访，为了方便市信访局全面了解全市的信访动态，建立统一的信访数据中心，各职能部门需要将本部门的接访数据录入到信访系统中，建立本部门的信访台帐。

### **4.3 街镇信访报送系统**

本期项目主要实现街镇信访件统一上报到市信访局，实现市一级信访件的汇总，同时提供对街镇信访件的查询和统计分析。

#### **4.3.1 街镇信访件上报**

市信访管理系统提供街镇信访件登记和导入功能，实现对街镇信访件处理结果的登记（不包括街镇内部业务处理的流转），同时提供街镇信访件信息的批量导入功能。

#### **4.3.2 街镇信访件查询**

实现对街镇信访件的数据查询，按信件类型、处理情况、所属街镇等相关条件进行查询。

### **4.4 信访监督管理系统**

实现对信访全流程跟踪，记录每一个环节处理时间，系统实现自动催办功能，将信访事项超出处理期限未处理，系统自动生成催办信息，同时以短信通知处理单位处理。

#### 4.4.1 信访督查、督办

该模块对系统中所有信访件进行全程监控和跟踪。

信访督查包括：网上信访巡视、针对职能部门的重点监控、针对重点信访件的监控、针对重点信访类型的监控。

信访督办：信访督查督办人员根据信访件的紧急程度、重要程度对信访件进行督办。

#### 4.4.2 预期预警

系统根据信访件每一步记录的处理时间，同时结合信访案件处理过程设定时间，自动计算，对超过办理时间仍然没有办理的信访件，设置的“红、黄、绿灯”。

红灯：表示已经超出预先设定的处理最后期限时间。

黄灯：表示已经接近预先设定处理最后期限时间。

绿灯：处于正常信访处理中。

#### 4.4.3 信息提醒

信息提醒包括两种方式。

第一：系统根据信访件每一步记录的处理时间，同时结合信访案件处理过程设定时间，自动计算，对超过办理时间仍然没有办理的信访件，系统自动发送短信催办通知。

第二：当信访督查、督办人员发现信访件需要短信提醒时，督查、督办人员通过系统手动设定短信内容，通知信访件办理单位或人员尽快办理信访件。

### 4.5 信访工作考核系统

根据《肇庆市信访工作动态管理考核办法》开展信访工作考核系统设计。量化绩效考核是在信件交办的时候，按照信访事项的级别，信访人数，信访次数，影响度等对信访事项进行评分，然后根据在信访事项办结时，根据信访事项的红黄绿灯状态进行返回，例如绿灯办结全额返回，或者提交办结加分，超时红灯办结减半返分等。

系统提供红黄绿灯机制，对信访处理部门进行自动催办提醒，它着重督促各

职能部门在信访条例规定的时间内处理信访事项，红黄绿灯机制是信访局有效促进信访处理效率的有力工具和评价标准，为了进一步推进信访工作，建立合理的信访考核方法，系统采用量化考核的模式，通过设置扣分和加分条件，根据信件处理情况实现对部门量化考核。

除了信访扣分外，还有考核加分和扣分，具体处理模式是信访局设置加分项和扣分项，对符合加分或扣分的部门，由信访局进行加分，同时各部门可以自报加分项目，由信访局根据实际情况进行审核。

在年底或者一个时间内，信访局可以根据各部门的分值情况，了解各部门信访工作情况，同时通过分值进行排名，对分值排名靠前的进行奖励。

具体功能包括：扣分条件设置、加分条件设置、系统自动扣分、部门分值统计、加分申报、量化考核统计分析。

#### **4.6 信访统计分析系统**

根据肇庆市信访局关于信访统计报表的要求，提供格式定制报表，实现对系统中所有信访件的分类、统计、汇总以及实时、准确的生成业务报表的功能，为领导决策和信访工作人员工作提供有利的数据支持和保障。

针对领导决策查询分析和统计报表主要从以下几个方面进行：

- (1) 按信访处理纬度，交办、转办、督办、催办、结案等
- (2) 按单位纬度，针对各单位信访件的处理情况的查询和统计分析
- (3) 按信访类型纬度，针对网上接访、无线接访、传统接访（包括信访局接访、来电、来信等）
- (4) 按时间纬度，周、月、季度、年度等

#### **4.7 日常办公系统**

日常办公系统是整合信访工作日常工作，包括工作流程处理，修改个人信息，通知公告发布等。

##### **4.7.1 日常工作**

日常工作是针对信访业务处理，信访工作是分渠道管理，为了方便相关人员工作，信访事项登记交办后，所有属于登录人员办理的信访事项，都会流转 to 日常工作的待办工作中。工作人员登录系统后，只需要查看待办工作，就可以处理自己的业务，处理完

成后，自己的业务就会从待办工作中移除，方便管理。

对多部门协同处理的信访业务，已处理的部门会从待办工作中移除，未处理的部门仍留在待办工作中，当所有部门都处理完时，才自动流转到下一环节。

对市县等具有转办功能的部门，当信访事项交给其相关部门后，信访事项会从本部门的待办工作中移除，相关部门处理申请办结后，则会重新流回待办工作中。

#### **4.7.2 个人信息修改**

工作人员登录系统后，可以在日常办公中修改自己的个人信息，登录密码等。

#### **4.7.3 信息发布**

信访对外信访大厅，信访网站和内部首页，都涉及到通知公告等信息，在日常办公的网站后台，可以维护各种信息。通过菜单配置，可以添加新的信息类型。

#### **4.7.4 工作台首页**

系统首页是日常办公一部分，首页的功能在支撑平台中的首页项配置中进行配置。在信访管理系统中，首页包含通知公告，日常待办工作和一些图片化统计表。

#### **4.7.5 领导界面**

根据信访局领导的工作需要，提供专门的领导使用界面，全面展示各地信访件接访、处置等情况，动态掌握各类型信访件的发生情况，提供图表等方式对比分析，为领导日常决策提供数据支持。

#### **4.8 重点信访管理**

对一些重要的信访事项和信访人进行监控，让领导随时可以了解某个信访事项或者信访人的状态。重点信访可以由信访事项库中抽取出来，也可以单独建立。建立重点信访事项后，可以交给某个单位进行负责，负责人定时填写监控信息，让领导可以随时了解相关信访人的监控情况。对县区信访局，使用重点信访管理功能。能够提高对重点人员的管理功能。

具体功能包括：重点信件库、重点信件档案、部门监控等。

#### **4.9 矛盾纠纷排查系统**

建立矛盾纠纷排查系统，实现对信访件的网上排查和矛盾纠纷的跟踪处理。系统支持信访局工作人员定期开展网上信访件排查，对于符合矛盾纠纷信访件的纳入排查系统，提供矛盾纠纷类信访件的全称跟踪处置。

#### **4.10 满意度评价系统**

建立满意度评价系统，实现信访人在线参与信访件处置的满意度评价。系统与网上信访大厅的无缝对接，将信访件处置过程公开到网上信访大厅，让信访人通过自己的手机号码验证后查阅，实现接访、处理和答复等几个方面开展满意度评价，满意度评价信息汇总后，在信访综合管理平台提供查阅和统计分析等，方便领导全面掌握群众满意度情况。

#### **4.11 不受理信件管理**

独立管理不受理信件，任何一个渠道，都可以建立不受理信件，不受理信件可以在市信访局存档，对信访条例下信访局不受理，需要直接找相关职能部门的，信访局可以告知职能部门，职能部门对后续跟踪和处理结果要在系统中录入上报。

不受理信件要能够根据新信访条件规定选择不受理原因，不受理原因系统应能够灵活配置。

不受理信件不纳入信访统计，但需要单独对不受理信件进行统计功能。

#### **4.12 信访知识库系统**

建立信访知识库，包括相关法律法规、信访政策、领导讲话、信访规范流程等。同时将上述相关材料进行结构化处理和对象关系化处理。一方面，信访工作人员在开展接访、处理案件的时候能够利用知识库支撑其工作；另一方面，知识库也能够支撑各类信访接访的开展，方便群众信访。

#### **4.13 技术支撑系统**

支撑系统是整个系统的基础部分，实现面向各种角色用户整合的统一工作桌面，实现基本的组织、用户、角色管理，实现系统内部数据交换、工作流支撑等基础部件，实现网上信访大厅、省转信件，广宁县信访局等多个信访渠道来源获取的投诉、信访件，广宁县信访局交办的信访事项，都汇总到综合办信平台。

系统管理子系统是整个系统运行的基础服务支撑，主要包括了：机构用户和角色管理、资源权限管理、日志管理、平台应用系统管理、平台模块管理、平台安全算法管理、平台外部接口管理等等。这些功能有一大部分是用来设置平台的基础数据的，只要将平台的基础数据设计合适了，才能让系统贴切地为具体的用户服务。

##### **4.13.1 组织架构和用户管理**

组织架构管理按照层级关系的树状结构进行维护，以信访局为根结点，按照现实组织架构逐层添加。

在数据管理上，一般遵循上级可以看下级，下级不能看上级和同级数据的原则进行维护。确保数据的统一管理和安全性。

每个部门下可以有若干个用户，一个用户一般只能属于一个部门，也可以同时归属多个部门。

每个用户必须设置登录密码和用户角色，不同用户角色能够操作的功能有所不同。

为了保证系统安全，每个用户需要设置密码失效日期，如果超过一段时间未修改，则会失效。为了防止暴力破解，设置用户的出错次数，连续出错超过指定次数，则将用户锁定，提高系统安全。

用户数据除了保存基本的信息，还采用群志公司的模板技术，提供扩展信息输入，用户可以自定义扩展信息的格式，以提高系统适应性。

#### 4.13.2 角色权限

系统角色权限控制是系统的基础功能，它能够控制每一个用户所拥有的权限，包括系统功能菜单，功能按钮，数据等各方面的控制，系统可以通过配置实现对系统中的每一个元素都进行控制。

角色权限分为两大部分，第一部分是权限树配置，第二部分是角色分配。

权限树可以配置系统中所有的资源，包括系统菜单，功能子项，页面按钮，页面数据等。它可以根据实际需要控制的粒度灵活配置，系统可以根据功能菜单，工作桌面配置等自动生成权限树，同时也可以对权限树进行微调。

**操作权限：**对应用于操作界面上的按钮、菜单、连接等元素。元素的状态包括使用/禁止和可见/隐藏两种情况。对于不同的用户而言，无权操作的元素对于该用户是不可见的隐藏，其只能操作其看得见的元素，对于他可以操作的元素，当某些特定条件不具备时，该元素将处于禁止状态，当条件满足时，状态变为使用。

**数据权限：**对应系统中的数据，可以设置每个人只能看到本人相关的数据，或者只能看到本部门，对超级管理员可以设置能看到所有人的数据等。

**授权管理：**系统管理员可以进行统一授权，如果组织过于复杂和庞大，系统管理员可以授权给各分管各组织的系统管理员，有他们根据业务特点再对用户进行授权。系统权限同时采用用户直接授权、角色授权、组授权三种方式进行管理。

**用户授权：**用户可以将自己的部分权限授予指定人员。授权允许随时收回。

角色是权限的组合，在系统中，角色配置只需要在权限树上打勾，就可以实现角色的权限配置。

### 4.13.3 信访流程

信访业务处理的核心理念，是采用 workflow 机制，对信访处理过程进行标准化，规划化，实现对信访处理过程的可跟踪，可追溯，可监督，可管理。

在信访管理系统中，所有信访业务流程都通过 workflow 引擎进行配置。workflow 引擎提供可视化 workflow 定义工具对标准 workflow 进行定义，内容包括流程、承办部门、承办人、业务操作等。对组成业务的各类要素（人员、过程、条件、结果、状态等）进行定义，以描述业务的发生、发展、完成过程。

对 workflow 中的每个过程（环节）进行模块分区授权，定义在办理一个过程时，一个角色（用户）可操作的功能模块，以能够对功能模块进行的操作（只读、可写、完全控制）等，同时设置可操作的图集和图层。

在业务流程图中，每一个结点代表一个处理环节，在每个处理环节中，可以灵活配置功能按钮，数据控制，时限设置，处理人员等。

### 4.13.4 菜单管理

系统有完备的菜单配置功能，系统中所有的功能，都可以通过菜单配置联结在一起，系统在添加或修改新的功能，只需要配置菜单即可实现系统的扩展。

在平台中，系统的所有功能都集中在一个功能树中，通过头部菜单配置，实现模块功能集合。

系统头部菜单是功能模块的入口，头部菜单可以通过组合权限树中的功能，形成针对实际应用的功能模块。

### 4.13.5 首页项管理

系统首页窗口可以通过首页项配置实现，在首页中可以设置窗口页面地址，标题，显示位置，高度和顺序等信息。

### 4.13.6 数据字典

在整个系统中，有很多数据是在有限集中进行选择，而这有限集可能在不同公司有不同称谓，不同的时期可能又有所不同，因而这就需要一种配置手段，因此我们提出数据字典的方式。

我们采用树形组织数据字典名，选中每个字典，可以添加若干个字典项，在读取数据时，可以通过字典名来获取字典项，从而实现配置。

数据字典的存在，使系统的灵活性和显示效果大大提高。

#### 4.13.7 日志管理

日志管理是保障系统信息安全和责任追查的重要措施，系统的每一项操作，都会自动写入日志。系统日志只能添加，不能删除。

系统日志包括登录日志，新增，修改，删除，执行日志，管理员可以根据日志记录跟踪某一用户在系统中的操作轨迹。

### 5、外部接口需求

#### 5.1 与肇庆市电子政务公共平台对接

▲本系统实现与肇庆市电子政务公共平台对接，实现与肇庆市网上办事大厅、肇庆市数据中心的对接。

网上信访大厅信访接访入口接入市网上办事大厅，信访人通过市网上办事大厅可以直接进入网上信访大厅开展信访业务。

信访接访、处理等数据按照肇庆市数据中心标准规范要求，实现与肇庆市数据中心的对接，实现数据及时共享交换到肇庆市数据中心。

#### 5.2 与肇庆市信访局视频信访系统对接

▲本系统实现与肇庆市信访局视频接访系统的对接，实现视频接访、信访大厅、手机接访和窗口信访的一体化，实现在线调取视频接访数据。

#### 5.3 与肇庆市信访信息系统对接

▲按照国家信访局《全国网上信访信息系统业务数据交换规范》和肇庆市信访信息系统的相关规定实现与肇庆市信访系统的对接，利用市平台接口实现市信访件下发和广宁县信访数据的上传。

#### 5.4 与广宁县网络问政系统的对接

本系统实现与网络问政系统的对接，网络问政信息作为信访件来源之一，建立对接接口实现网络问政信息定期共享到信访管理信息系统，方便信访局统一查阅。同时支撑网络问政信息作为信访件进入信访处理流程。同时将网上信访大厅连接到网络问政系统中，方便信访人开展网上信访。

### 6、信访局门户网站需求

信访局门户网站是肇庆市信访局在互联网的门户，群众可以方便在网上信访大厅提交信访诉求，查询信访处理进度，了解信访相关的法律法规，查找相关信访部门的联系方式等。



信访局门户网站有两种展现形式，一种是传统的网页文字版式，主要以文字和图片展现，一种是以动漫卡通模拟现实大厅的指引，方便群众。两种形式各有所长，可根据实际选择一种形式。

信访大厅栏目包括首页，信访查询，咨询投诉，政策法规，政务公开，信访指南，我的信访。

网站首页汇总信访网站功能，简洁明了，帮助群众快速实现网上信访。网站首页包括如下几个版块。

**工作动态：**包含图片新闻，如果列出的工作动态，有图片的话，就在左边图片中显示，点击显示对应的新闻。

**接访预告：**也可以设为公告栏，放最新的一则公告，预告一些事件。

**通知公告：**显示最新的通知公告

**信访微博：**此栏目需要讨论，如果条件许可，可以放信访局的微博

**左边功能按钮：**包括我要写信等等，如果有新的功能，可以继续添加。

**信访查询块：**供信访人查询自己的信访事项，下面显示最新的公开信件

**县区信访/部门信访：**以肇庆市地图这种直观的形式，提供肇庆市各县区信访局的网上信访链接，部门信访，提供各市直部门的网上信访网站链接

**热点事项：**列出关于社会热点的信访事项

**典型事项：**列出具有社会普遍或典型的事项

**公众讨论：**将一些信访事项进行开放公众讨论功

**统计排名：**放一些统计排名

**相关链接：**可以将国家信访局，省政府网站等链接加上来

## 7、历史数据导入要求

广宁县信访局目前采用几个外部系统的信访处理功能，包括市信访系统，县政府网站的群众咨询投诉等，对历史数据和处理结果，需要导入到新系统中，方便信访局对历史数据进行查询，统计分析和继续处理。

### 7.1 肇庆市信访数据导入和对接

▲按照国家信访局《全国网上信访信息系统业务数据交换规范》和市信访信息系统的相关规定实现与市信访系统的对接，系统将自动将属于广宁县的信访数据自动导入到广宁县网上信访综合管理系统中。信访局工作人员无需再登录市信访

管理系统，直接在县系统中处理，处理完后将结果通过接口提交给市信访局。

## 7.2 政府网站数据导入

通过分析原数据库结构，将数据进行解析并导入到网上信访综合管理系统中。

## 7.3 历史 excel 信访数据导入

对信访局采用 excel 记录的信访数据，可以将 excel 中的内容提取出来导入到信访系统中。

同时提供对各街镇 excel 记录的历史信访数据的导入。

## 7.4 网络问政数据导入

根据信访局和网络问政平台的要求，将网络问政平台中相关问政信息导入信访局管理信息平台。

# 8、系统集成需求

## 8.1 窗口接访设备配套

为了进一步方便信访工作人员，实现无纸化办公，推行绿色政府，信访系统与高拍仪，二代身份证等硬件相结合，为信访工作提供更好的工具。

### 8.1.1 高拍仪

高拍仪是一种可以快速将纸质文档转化成电子档的设备，它类似照相机的照相功能，将纸质图片拍成图片，系统提供高拍仪的整合接口，可以自动将纸质材料转化成电子档并上传到服务器，附在信访事项中，信访局交办到各职能部门处理时，就不需要再传纸质文档，职能部门直接浏览附件内容，提高信息传输效率和减少纸张浪费。

系统提供方便的图片预览功能，能够批量预览，查看，下载，打印图片。

### 8.1.2 身份证识别仪

身份证识别仪可以单独采购，也可以是与高拍仪结合的一体设备，身份证识别能够将二代身份证中的姓名，性别，出生年月，地址等信息提取出来，减少信访工作人员录入工作和错误，提高工作效率。

## 8.2 短信平台

系统提供短信管理功能，与信访管理系统结合，实现信访处理不同环节自动通知信访人和职能部门，提高信息沟通和有效促进信访处理。

8.2.1 系统收发短信需要借助外部短信平台，短信平台有几种形式：

- 1) 可以采用三大运营商提供短信接口
- 2) 采用市信息中心的短信平台
- 3) 采用第三方的短信平台

在本系统中，建议采用第一种形式，使用全省统一的信访短信端口肇庆号码10639888758，实现与移动，联通，电信三家运营商进行对接，系统在收发短信时，自动根据号码的类型，选择不同的运营商。

8.2.2 系统短信平台管理包括如下几个方面：

1) 短信接口管理：实现与各种移动运营商短信平台的对接，包括移动短信平台、联通短信平台、电信短信平台等。通过短信平台的接口转换，实现三网统一。

2) 短信流程管理：短信流程管理实现与协同信访管理和信访监督管理的工作流程的整合，在协同办信过程和短信监督管理过程中心，短信平台能够根据自定义的短信流程发送相应的短信。

3) 短信内容编辑：实现短信内容自定义编辑功能，一方面与短信流程管理相结合，在短信流程管理中与设定短信内容；另一方面，用户可以直接在平台内部编辑短信，并发送到指定的用户手中。

4) 统计与查询：实现短信发送数据的信息统计与查询，方便掌握面向各部门短信发送的数量信息。

### 8.3 系统运行设备配套

系统运行需要一定的硬件支撑，主要包括机房，机柜，数据库服务器，应用服务器，网站服务器，支撑软件等，信访服务器等建议放在肇庆市信息中心机房，由市信息中心提供机柜，路由器，网络设置，防火墙等，减少重复投资和缩短建设周期，同时可以利用信息中心的防护措施提高网络安全。

#### 8.3.1 数据库服务器

数据库服务用来存储信访数据，附件文件等，它是整个系统中压力最大的服务器，它的性能直接影响整个系统的性能，因而数据库服务要求是高性能服务器。

建议配置如下：

一颗英特尔 6 核至强 E5-2620v2 处理器(2.1~2.6 主频，三级缓存 15MB)可扩展两个 CPU/2\*8GB R-ECC DDR3-1600 内存,20 个内存插槽，最大可扩展至 640GB/3\*600GB 15000 转热插拔 SAS 硬盘,最大可扩展 8 个硬盘,独立 R500 控制器,支持 RAID0, 1,5.800W 金牌电源，主板集成双千兆网卡，和一个管理千兆网卡。DVD-RW，三年保修三年上门

服务。外加一个单口千兆网卡，外加一个双口 8GB HBA 卡。

### 8.3.2 应用服务器

应用服务器部署信访管理系统，提供信访软件服务，接收用户请求，与数据库交互等。用户量大时，应用服务器可以采用多台进行集群，提高并发量和系统性能。

建议配置如下：

一颗英特尔 6 核至强 E5-2620v2 处理器(2.1~2.6 主频，三级缓存 15MB)可扩展两个 CPU/2\*8GB R-ECC DDR3-1600 内存,20 个内存插槽，最大可扩展至 640GB/3\*600GB 15000 转热插拔 SAS 硬盘,最大可扩展 8 个硬盘,独立 R500 控制器,支持 RAID0, 1,5.800W 金牌电源，主板集成双千兆网卡，和一个管理千兆网卡。DVD-RW，三年保修三年上门服务。外加一个单口千兆网卡，外加一个双口 8GB HBA 卡。

### 8.3.3 操作系统

数据库服务器和应用服务器都建议采用 Linux 操作系统，稳定性，安全，运行速度都比较好，系统采用最稳定的 redhat linux 企业版 6。

### 8.3.4 网页防篡改

采用先进的 Web 服务器核心内嵌机制，将篡改检测模块和应用防护模块内嵌于 Web 服务器内部，并辅助以增强型事件触发检测技术，不仅实现了对静态网页和脚本的实时检测和恢复，更可以保护数据库中的动态内容免受来自于 Web 的攻击和篡改，彻底解决网页防篡改问题。

### 8.3.5 数据库

数据库是保存信访及相关记录数据，它是系统支撑软件，信访系统可以采用多种主流的大型数据库，使用 mysql 数据库。

## 9、系统功能清单

### 9.1 系统功能和系统实施要求清单

序号	货物名称	技术参数要求	配置数量
1	综合接访平台	广宁县信访局广宁县网上信访综合管理系统信访接访平台包括阳光信访门户、短信信访系统和窗口接访系统等几个部分，实现对各种信访件来源的统一管理。	1 套
1.1	阳光信访门户	对外面统一的信访大厅门户，实现信息公开，群众写信，查信等。群众直接在网上向广宁县信访局咨询，建议，举报等，提交的信访事项直接导入到肇庆市信访局信访管理系统中。群众可以在大厅查询各种信访渠道的信访件处理结果查询。	1 套

序号	货物名称	技术参数要求	配置数量
1.2	短信信访模块	实现三网统一的短信平台（其中移动接口已经开发），实现与协同信访管理、督查督办管理的短信接口等功能。 系统功能包括办案流程短信提醒、短信通知信访人、短信内容设定、短信查询统计等。	1 套
1.3	窗口信访模块	群众通过信访窗口反映信访诉求后，信访工作人员需要将群众信访诉求进行登记。实现自动读取二代身份证信息，提取姓名，性别，地址，出生年月等信息并自动填充到信访事项中。	1 套
2	信访综合管理平台	信访综合处理平台是面向信访局，市直部门，县区信访局，领导等协同处理信访事项的综合平台，它包括面向信访局的信访综合管理系统，面向职能部门的职能部门办信系统，以及信访督查督办系统，绩效考核等，它将整个广宁县的信访部门联成一个纵深延伸的信访网络，统一管理广宁县各类信访事项。	1 套
2.1	信访管理系统	全渠道信访管理平台，统一管理来访，来信，来电，网信，手机信访，复查复核，督查督办，实现信访事项的登记，判重，交办，审核，监督，统计分析等，全方位管理广宁县信访局信访事项。	1 套
2.2	职能部门办信平台	处理广宁县信访局及各级信访局交办的信访事项，填写办理情况，申请办结，查询自己本单位信件和统计本单位事项	1 套
2.3	信访监督管理模块	对信访事项的业务处理过程进行监督，采用红黄绿灯机制，到期预警，自动短信提醒，有效促进信访处理速度。	1 套
2.4	信访统计分析模块	按照信访件、信访渠道、职能部门等统计信访件基本信息、处理信息等。	1 套
2.5	日常办公	实现信访工作日常办公，包括信息公开，协同办公流程，个人信息修改等。	1 套
2.6	重点信访管理模块	建立重点信访库，实现对重点人员进行监控维稳，避免矛盾进一步激化，减少重复访，越级访等	1 套
2.7	满意度评价模块	建立满意度评价系统，实现信访人在线参与信访件处置的满意度评价。	1 套
2.8	技术支撑系统	支撑系统是整个系统的基础部分，实现面向各种角色用户整合的统一工作桌面，实现基本的组织、用户、角色管理，实现系统内部数据交换、 workflow 支撑等基础部件，实现阳光信访门户、市转信件，广宁县信访局等多个信访渠道来源获取的投诉、信访件，肇庆市、广宁县信访局交办的信访事项，都汇总到综合办信平台。	1 套

序号	货物名称	技术参数要求	配置数量
2.9	与肇庆市信访信息系统对接接口	按照国家信访局《全国网上信访信息系统业务数据交换规范》和肇庆市信访信息系统的相关规定实现与市信访系统的对接,利用市平台接口实现市信访件下发和广宁县信访数据的上传。	1 项
2.10	系统实施培训	项目数据初始化、系统培训、用户意见修改。提供一年系统运行维护,包括系统持续培训、问题处理、运行环境监控等。 提供用户操作手册及操作流程说明;项目实施期间派驻工程师驻点广宁	1 项
3	镇/街、村一件信访及矛盾排查系统	主要实现街镇信访件统一上报到县信访局,实现县一级信访件的汇总,同时提供对街镇信访件的查询和统计分析。方便县之间交办信件给镇街处理	1 套
3.1	街道信访处理模块	实现街/镇信访件统一上报到县信访局,实现县一级信访件的汇总,同时提供区县信访件的查询和统计分析。	1 套
3.2	街镇矛盾排查模块	各街镇录入及管理,对村一级录入矛盾进行研判处理。并将研判信息上报给县。	1 套
3.3	街镇涉军人员管理模块	录入管理涉军人员信息,对涉军人员及涉军信访及矛盾进行查询和管理。	1 套
3.4	村、居委会矛盾模块	实现村一级矛盾的录入和查询管理功能。	1 套
3.5	街/镇、村实施培训	系统培训、用户意见修改。提供一年系统运行维护,包括系统持续培训、问题处理、运行环境监控等。	1 项

## 9.2 设备采购和集成需求清单

★WEB 应用防火墙与与核心交换机设备同一品牌,为保证投标参数的准确性,要求提供投标设备厂商技术参数确认函并加盖厂商公章,代理商必须提供针对本次项目投标设备的原件产品授权书。

序号	货物名称	技术参数要求	配置数量
1	服务器	1) 类型: 2U 机架; 2) CPU: 采用 2 颗以上至强处理器,主频高于或等于 2.00GHz, 缓存高于或等于 15M; 3) 内存: RDIMM 1333 容量高于或等于 16GB; 4) 硬盘: 300GB 15KRPM SAS 6Gbps 3.5 英寸 硬盘×1/H310 (支持 raid0, 1, 5, 10, 50) DVD: DVD-RW;	1 台

序号	货物名称	技术参数要求	配置数量
		5) 双电源：高于或等于 495W。	
2	存储服务器	1) 类型：2U 机架； 2) CPU:采用 2 颗以上至强处理器 主频高于或等于 2.00GHz, 缓存高于或等于 15M; 3) 内存: RDIMM 1333 容量高于或等于 16GB; 4) 硬盘: 2TB 7.2KRPM SAS 6Gbps 3.5 英寸硬盘×1/H310 (支持 raid0, 1, 5, 10, 50) DVD:DVD-RW; 5) 电源: 高于或等于 495W。	1 台
3	高拍仪+身份证读卡器一体机	1) 感光元件：不低于 500 万像素； 2) 最高分辨率：不低于 2592×1944； 3) 最大拍摄幅面： A4； 4) 产品高度(mm)： 430； 5) 产品重量(g)： 不高于 900； 6) 包装尺寸(mm)： 380×295×110； 7) 电脑接口：USB2.0 符合第二代身份证阅读器通用。	1 台
4	高拍仪	1) 感光元件：不低于 500 万像素 2) 最高分辨率： 不低于 2592×1944； 3) 变焦方式：三档位手动对焦 4) 最大拍摄幅面： A3； 5) 电脑接口：USB2.0。	1 台
5	核心交换机	▲交换容量≥256Gbps，转发性能≥96Mpps ▲支持固化千兆端口≥24，复用千兆以太网端口（Combo）≥4，支持两个扩展插槽（扩展插槽最大可扩展万兆端口 4 个）。 ▲支持 SNMP V1/V2/V3、RMON、SSHV2；支持 sFlow，可以对出入方向的报文按比例随机抽样，灵活实现报文采集；支持虚电缆检测功能(VCT)，快速准确定位网络中故障电缆的短路或断路点；支持通过命令行、Web、中文图形化配置软件等方式进行配置和管理。 ▲提供工信部的 IPv4 和 IPv6 入网证，并提供厂商盖章证书复印件；提供 IPv6 Ready 第二阶段认证证明，并提供厂商盖章证书复印件；提供 RoHS 绿色环保证书、Tolly 证书，并提供厂商盖章证书复印件；所投设备使用软件必须获得 CMMI 四级证书，并提供厂商盖章证书复印件	1 台
6	WEB 应用防火墙	▲接口要求 1、管理口：2 个千兆以太电口 2、业务口：4 个千兆以太电口，含 2 组硬件 Bypass ▲产品性能：网络吞吐量系统最高处理能力 1Gbps 应用吞吐量不小于 400Mbps 应用并发连接数不小于 150000 新建连接数不小于 5000 本次提供 Web 应用特征库升级授权一年	1 套

序号	货物名称	技术参数要求	配置数量
		<p>▲智能自学习功能；1、支持网站自学习建模功能，能通过自学习形成网站 URL 树，并发现参数的名称、类型、匹配频率；/2、通过自学习能生成安全防护策略，可配置匹配不到自学习特征直接阻断请求。</p> <p>▲CC 防护；支持访问速率和访问集中度检测算法支持 HTTP 头部多种条件匹配 检测 IP 对象支持 NAT 前地址，并支持自定义检测字段功能 支持挑战模式，WAF 发起 js 挑战验证 支持学习业务流量模型，按需开启 CC 防护 支持基于地理位置的识别，可设置不同地理位置的检测单元</p> <p>▲应用交付；系统内嵌应用加速模块，通过对各类静态页面及部分脚本高速缓存，提高访问速度 支持响应内容压缩，并支持对压缩的响应内容识别 工作在代理模式时，对保护的多台负载 WEB 服务器，达到平均分发、按比例分发、热备等多种负载均衡模式</p>	
7	UPS 不间断电源	<p>1) UPS 类型：在线式； 2) 额定功率：6KVA； 3) 输入电压范围：176-276V； 4) 输入频率范围：46- 54Hz； 5) 输出电压范围：220（1±1%）V； 6) 输出频率范围：50×（1±0.1%）Hz； 7) 电池：独立电池柜，16 颗 12V65AH 电池。</p>	1 套

### 三、投标要求

- 1、本次招标为整体采购的交钥匙项目。
- 2、投标人所投货物须符合国家有关标准, 设备及其元件、配件必须原厂原装的全新产品且未经拆封，不能是自行拆装。产品的序列号、包装箱号应与出厂批号一致，且均应配有原厂合格证及原厂保修卡。
- 3、投标人须提供投标货物的品牌、型号、详细配置及主要技术参数、性能说明和功能介绍，同时还应提供各主要部件的生产厂家及型号。
- 4、投标人所提供的设备主要技术参数及指标均应按照原厂商公开发布的实际性能参数如实填报。投标人应在投标文件中附上所投货物的原厂彩页、技术说明或权威单位出具的检验检测报告。
- 5、本章第二节“项目需求描述”中所列产品技术、配套施工要求均应视为保证项目按时完成并正常投入使用的最低配置要求，所列设备品牌或型号（若有），只作为投标人



报价的参考，并无指定。投标人可选用技术参数相当或更优的设备进行投标，也可以对配套施工的细节部分加以明确和优化。投标人应在投标文件中对其为本项目制定的优化设计方案作出详细阐述和说明，并对方案的合理性、可行性进行论述。

6、投标人应明确投标货物和招标要求存在正负偏离情况。

★ 7、投标人应在投标文件中作出书面承诺：所提供的用于系统集成的软件及硬件设备均为国产正版。软件开发符合相关标准及架构，对软件的兼容性、安全性及使用性能负责。

8、投标人应在投标文件中作出明确书面承诺：若供货过程中，发生投标报价时所采用的设备停产的情况，将在供货时向采购人提供同品牌原厂最新产品，其性能指标不低于投标设备，并且价格不高于中标单价。

9、投标人应在投标文件中附上投标主要货物原厂商印制的技术说明书（中文版，若无中文版，应同时提供中文的翻译材料并对翻译的准确性负责）。

10、为保证项目的顺利实施及设备使用过程中的保障性，投标人应在投标文件中尽可能提供原厂商出具的售后服务承诺书、加盖原厂商公章确认的技术参数确认表等证明材料。

11、投标人应在投标文件中提供针对本项目制定的项目实施方案，包括但不限于产品配置方案、项目验收方案、使用培训方案、质量保证措施及售后服务方案等。

12、投标人应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

13、投标人必须具有完善的售后服务机构和售后服务体系。肇庆地区以外的投标人，在肇庆有能够提供售后服务的分公司或合作伙伴的，能提供本地化技术服务的，投标人应提供相关的证明材料。属分公司的，应在投标文件中提供在肇庆工商行政管理部门注册登记的、营业执照副本有效复印件。属合作伙伴的，投标人应在投标文件提供以下材料：(1)与合作伙伴签订的合作协议书原件；(2)肇庆本地合作伙伴的法人营业执照副本有效复印件(加盖合作伙伴的公章)。

14、踏勘现场：投标人可自行对现场及周围环境进行踏勘，以便获取有关编制设计文件和设计图纸所涉及现场的资料，采购人向投标人提供的有关现场的资料和数据，是采购人现有的能被投标人利用的资料，采购人对投标人做出的任何推论、理解和结论均不负责任，踏勘现场所产生的一切费用（包括车辆使用、伙食费用、财产损失等）均由投标人自己承担。现场踏勘联系人：梁先生（13822611248）。

以上投标要求若需要提供证明文件、材料的，均应在投标材料上加盖投标人公章。

## 四、报价要求

1、报价以人民币为货币单位，应分单价、小计和总价。

2、投标总报价为货物送达采购人指定地点，并实施安装调试，经采购人验收合格并交货完毕所发生的一切费用，其包括购置、安装、运输、保管、保险、装卸、配套施工辅材费用、配套设备费用、配套施工安装、人员投入、售后服务（含保修期内的上门服务）、资料图册提供及伴随服务（含培训、调试）等费用。所有报价均应已包含国家规定的所有税费。投标人应自行核算项目正常、合法运作及使用所必需的费用。

3、投标人漏报的单价或每单价报价中漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。

**★4、招标文件第一章投标邀请“招标项目预算”中所列预算即为本项目的最高限价，投标人报价超过最高限价的将被视为无效报价。**

5、投标人对本项目只能有一个报价，招标采购单位不接受有选择的报价。

## 五、项目完成期

详见第一章投标邀请“项目完成期”。

## 六、验收条件及标准

1、验收依据：招标文件、投标文件、厂家货物技术标准说明及国家有关的质量标准规定，均为验收依据。

2、货物验收：货物运抵采购人处后由双方对照采购清单及技术要求进行验收。

3、配套施工验收：详见“二、项目需求描述”。

4、系统验收：中标人根据招标要求进行产品安装、调试、测试后，由采购人或政府相关部门进行使用性能方面的验收。

4.1 系统测试中如发现功能与上述验收依据所作要求不符时，将被看作性能不合格，用户有权拒收并要求中标人作出赔偿。

4.2 采购人可要求对系统中各单项产品进行测试和试运行，确保均能达到相关，并实现组合后系统的正常运行。

5、采购人有权委托我国相关具有检验资质的部门、单位、机构针对中标货物的精度（软硬件）、性能进行检验。其检验结果将作为验收标准的组成部分之一。

6、验收时中标人必须派代表参加，验收完毕由采购人代表和中标人代表在验收报告上签名确认。

7、验收过程所发生的一切费用由中标人承担。

## 七、售后服务及培训要求

### （一）售后服务要求

1、投标人应按照本采购项目特点提供长期良好的售后服务，并在投标文件中提供详细的售后服务承诺条款及保证。

2、本批招标项目要求投标人在投标文件中承诺对所投产品提供符合国家、行业相关规范标准要求，且最短不低于五年（“项目需求描述”中另有要求的，则按其要求执行），具体时长由投标人根据实际情况填报。所需的费用应包含在投标报价中。

3、中标人应根据采购人指定的地点提供免费送货、安装、调试服务。

4、中标人应提供设备相关的配套技术资料，包括操作手册（中文版）及维修保养手册等。

5、中标人在服务期内，应提供 24 小时免费技术支持，免费提供电话技术指导和咨询服务，提供长期上门维修服务，免费对产品软件进行升级，定期进行设备巡检。

6、若中标产品发生故障，中标人须在 0.5 小时内响应，2 小时内到达现场进行故障排除，4 小时内修复；特殊情况在 4 小时内无法恢复的，质保期内中标人应予以更换新产品或提供代用产品；在维修及维护期内应予以提供代用产品或使产品可正常运转的措施。

7、维修及维护期内发生人为故障或因不可抗力（如火灾、雷击等自然灾害）造成的故障的，中标人应为采购人上门更换同种规格型号的新设备或新部件，并只按成本费计取费用，不再加收其他附加费用。

8、投标人认为有利于采购人的其他优惠条款应单独列明。

## **（二）培训要求**

中标人应免费为采购人提供中标设备的操作、使用及维护的技术培训服务。投标人应将所有培训费用（含培训教材费）计入投标总价。

## **八、知识产权**

投标人必须保证采购人在使用其中标货物过程的任何时候不受到知识产权或版权的纠纷，否则，由此产生的任何责任完全由中标人承担。

## **九、合同签订**

中标人接到《中标通知书》后，持《中标通知书》与采购人签订合同，招标文件、中标人的投标文件均作为合同订立的基础。中标人应将合同副本（一份）送招标代理机构备案。

## **十、付款方式（仅供参考，具体以合同签订内容为准）**

本项目货款以人民币转账方式支付，设备运抵采购指定地点、安装调试完毕并经验收合格后付清合同总额的 95%。剩余的 5%作为本项目的质保金，于验收合格满一年后且中标人按约履行全部责任与义务后支付给中标人。

## 第四章 合同书格式（参考文本）

注释：

本格式条款为广东省政府采购工作规范中所列规范文本，仅作为双方签订合同的参考，为阐明各方的权利和义务，经协商可增加新的条款、修改相关条款，但不得与招标文件、投标文件的实质性内容相背离。

# 广东省广宁县政府采购

## 合 同 书

采购编号：\_\_\_\_\_

项目名称：\_\_\_\_\_

甲 方：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_ 传 真：\_\_\_\_\_ 地 址：\_\_\_\_\_

乙 方：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_ 传 真：\_\_\_\_\_ 地 址：\_\_\_\_\_

项目名称：\_\_\_\_\_ 采购编号：\_\_\_\_\_

根据 \_\_\_\_\_ 项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

### 一、货物内容

序号	商品名称	品牌、规格型号、配置（性能参数）	产地	数量	单价(元)	金额 (元)
1						
2						
3						
4						
合计总额：¥ _____； 大写： _____						

合同总额包括乙方设计、安装、随机零配件、标配工具、运输保险、调试、培训、质保期服务、各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。

注：货物名称内容必须与投标文件中货物名称内容一致。

### 二、合同金额

合同金额为（大写）： \_\_\_\_\_元（¥ \_\_\_\_\_元）人民币。

### 三、设备要求

货物为原制造商制造的全新产品，整机无污染，无侵权行为、表面无划损、无任何缺陷隐患，在中国境内可依常规安全合法使用。

### 四、交货期、交货方式及交货地点

- (1) 交货期：
- (2) 交货方式：
- (3) 交货地点：

**五、付款方式：**本项目货款以人民币转账方式支付，设备进场\_\_天内付合同总额\_\_%预付款。项目安装验收合格后付合同总额\_\_%工程款，余款（合同总额\_\_%）于质保期满且中标人按约履行全部

责任与义务后支付给中标人。

## 六、质保期及售后服务要求

(1) 本合同的质量保证期（简称“质保期”）为 年，质保期内乙方对所供货物实行包修、包换、包退及合同约定的其它事项，期满后可同时提供终身(免费/有偿)维修保养服务。

(2) 质保期内，如设备或零部件因质量原因出现故障而造成短期停用时，则质保期和免费维修期相应顺延。如停用时间累计超过 60 天则质保期重新计算。

(3) 对甲方的服务通知，乙方在接报后 小时内响应， 小时内到达现场， 小时内处理完毕。若在 小时内仍未能有效解决，乙方须免费提供同档次的设备予甲方临时使用。

## 七、安装与调试

(1) 乙方必须依照招标文件的要求和投标文件的承诺，将设备、系统安装并调试至正常运行的最佳状态。

## 八、验收

(1) 交付验收标准依次序对照适用标准为：①符合中华人民共和国国家安全质量标准、环保标准或行业标准；②符合招标文件和响应承诺中甲方认可的合理最佳配置、参数及各项要求；③货物来源国官方标准。

(2) 进口产品必须具备原产地证明和商检局的检验证明及合法进货渠道证明。

(3) 货物为原厂商未启封全新包装，具出厂合格证，序列号、包装箱号与出厂批号一致，并可追索查阅。所有随设备的附件必须齐全。

(4) 乙方应将关键主机设备的用户手册、保修手册、有关单证资料及配备件、随机工具等交付给甲方，使用操作及安全须知等重要资料应附有中文说明。

(5) 甲方组成验收小组按国家有关规定、规范进行验收，必要时邀请相关的专业人员或机构参与验收。因货物质量问题发生争议时，由本地质量技术监督部门鉴定。货物符合质量技术标准的，鉴定费由甲方承担；否则鉴定费由乙方承担。

## 九、违约责任与赔偿损失

(1) 乙方交付的货物、工程/提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。

(2) 乙方未能按本合同规定的交货时间交付货物的/提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3%的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

(3) 甲方无正当理由拒收货物/接受服务，到期拒付货物/服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总价的 5%的违约金。甲方逾期付款，则每日按本合同总价的 3%向乙方偿付违约金。

(4) 其它违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

## 十、争议的解决

(1) 合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

## 十一、不可抗力

(1) 任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

## 十二、税费

(1) 在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

## 十三、其它

(1) 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

(2) 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

(3) 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

(4) 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

## 十四、合同生效

(1) 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

(2) 合同一式 份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

签订地点：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：



## 第五章 投标文件格式

注释：

《投标文件格式》是投标人的部分投标文件格式和签订合同时所需文件的格式。投标人应参照这些格式文件制作投标文件。

# 投 标 文 件

项 目 名 称： \_\_\_\_\_

招 标 编 号： \_\_\_\_\_

投 标 人 名 称： \_\_\_\_\_

日 期： \_\_\_\_\_

## 目 录

1. 投标书
2. 开标一览表
  - 中小企业声明函（如有）
  - 监狱企业证明材料（如有）
3. 投标分项报价表
4. 货物说明一览表
5. 供货范围清单
6. 资格性、符合性及技术商务要求自查表
7. 一般技术商务要求偏离表
8. 投标人的资格证明文件
  - 关于资格的声明函
  - 投标人的资格声明
  - 法定代表人（或单位负责人）资格证明书
  - 法定代表人（或单位负责人）授权书
  - 营业执照、组织机构代码证、税务登记证
  - 财务报表及缴纳税收和社会保障资金的相关材料
9. 项目实施方案
  - 技术配置方案
  - 拟任执行管理及技术人员情况
  - 履约进度计划表
  - 售后服务方案
  - 同类项目业绩介绍
10. 其他重要事项说明及承诺（书面承诺）
11. 投标人提交的其它资料
12. 缴交中标咨询服务费承诺书
13. 投标保证金退还申请书及缴交的有效凭证

# 投 标 书

致：\_\_\_\_\_

根据贵方为 \_\_\_\_\_项目的投标邀请（招标编号：\_\_\_\_\_），本签字代表（全名、职务）正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交下述文件正本一份和副本\_\_\_\_\_份。

- (1) 开标一览表
  - 中小企业声明函（如有）
  - 监狱企业证明材料（如有）
- (2) 投标分项报价表
- (3) 货物说明一览表
- (4) 供货范围清单
- (5) 资格性、符合性及技术商务要求自查表
- (6) 一般技术商务要求偏离表
- (7) 投标人的资格证明文件
  - 关于资格的声明函
  - 投标人的资格声明
  - 法定代表人（或单位负责人）资格证明书
  - 法定代表人（或单位负责人）授权书
  - 营业执照、组织机构代码证、税务登记证
  - 财务报表及缴纳税收和社会保障资金的相关材料
- (8) 项目实施方案
  - 技术配置方案
  - 拟任执行管理及技术人员情况
  - 履约进度计划表
  - 售后服务方案
  - 同类项目业绩介绍
- (9) 其他重要事项说明及承诺（书面承诺）
- (10) 投标人提交的其它资料
- (11) 缴交中标咨询服务费承诺书
- (12) 投标保证金退还申请书及保证金缴交的有效凭证

(13) 以\_\_\_\_\_方式提供的金额为人民币\_\_\_\_\_元的投标保证金。

我方已详细阅读全部招标文件及其附件（包括答疑纪要、澄清补充通知及参考文件等，若有的话）完全明白招标文件的所有条款要求，不存在任何含糊和误解之处，确认无需对招标文件提出异议或质疑，并申明如下：

1. 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》。

2. 本投标文件的有效期为投标截止时间起\_\_\_\_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。

3. 我方明白并同意，如果发生招标文件第二章投标人须知第 12 条所述情况，招标代理机构不予退还投标保证金。

4. 我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据、信息或资料。

5. 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。

6. 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。

7. 如我方被授予合同，我方承诺支付就本次招标应支付或将支付的中标服务费（详见按招标文件要求格式填写的《中标服务费支付承诺书》）。

8. 我方作为（制造商/代理商）是在法律、财务和运作上独立于采购人、集中采购机构的投标供应商，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。

9. 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。

10. 我方具备《政府采购法》第二十二条规定的条件。

11. 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。

12. 所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地址： \_\_\_\_\_ 邮编： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_ 传真： \_\_\_\_\_

投标人代表： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

投标人代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日



## 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本公司为\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

投标人代表签字： \_\_\_\_\_

邮 编： \_\_\_\_\_ 电 话： \_\_\_\_\_

传 真： \_\_\_\_\_ 日 期： \_\_\_\_\_

## 监狱企业证明材料

由投标人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。



## 投标分项报价表

采购项目名称：\_\_\_\_\_(采购项目名称)\_\_\_\_\_ 采购项目编号：\_\_\_\_\_(采购项目编号)\_\_\_\_\_ 合同包号：\_\_\_\_\_一\_\_\_\_\_

一、货物详列							
序号	货物名称	品牌、规格型号、主要技术参数	制造商	数量	单价	合计（元）	广东省现市场零售价
合 计			数量合计：			报价合计：_____元	
二、伴随服务详列							
序号	分项名称	具体服务内容	单位	数量	单价	合计（元）	备注
合 计			数量合计：			报价合计：_____元	
三、其他费用详列							
序号	分项名称	具体内容	单位	数量	单价	合计（元）	说明
合 计			数量合计：			报价合计：_____元	
四、总报价：人民币_____元。（以上各合计项与开标一览表中的对应项均一致相符，如不一致以开标一览表为准）							

注：（1）以上内容必须与《开标一览表》一致。

（2）所有根据合同或其它原因应由投标供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标供应商提交的投标价格中。

（3）应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的其他所有费用。

投标人代表签字：\_\_\_\_\_

# 货物说明一览表

(按投标货物合同包下品目号类别分别填写)

投标人名称(公章):

招标编号:

合同包号		货物名称		型号规格		数量	
详细性能说明							

投标人代表签字: \_\_\_\_\_

日期:

## 供货范围清单

说明:

本清单应列明组成货物的主要件和关键件的名称、数量、原产地及单价;

本清单应列明专用工具的名称、数量、原产地及单价(如果有的话);

本清单应列明备品备件的名称、数量、原产地及单价(如果有的话)。

投标人代表签字: \_\_\_\_\_

日期:

# 资格性、符合性及技术商务要求自查表

## 1.1 资格性/符合性自查表

合同包号：

评审内容	采购文件要求	自查结论	证明资料
资格性审查	（具体参照招标文件第一章“投标邀请函”第5点“5. 投标供应商资格要求”）	□通过 □不通过	见投标文件第（ ）页
		□通过 □不通过	见投标文件第（ ）页
		□通过 □不通过	见投标文件第（ ）页
符合性审查		□通过 □不通过	见投标文件第（ ）页
		□通过 □不通过	见投标文件第（ ）页
	（具体参照招标文件第二章“投标人须知”第17.3.2条）		
	<b>以下为“★”条款要求</b>		
		□通过 □不通过	见投标文件第（ ）页
	□通过 □不通过	见投标文件第（ ）页	

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导致无效投标。投标供应商根据自查结论在对应的□打“√”。

注：

此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。投标人存在弄虚作假行为的，将依法承担相应的法律责任。

投标人（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

投标人代表签字： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

### 1.2 技术评分条款自查表

序号	评审分项	内容	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：投标供应商应根据招标文件技术评分条款的各项内容填写此表。投标人存在弄虚作假行为的，将依法承担相应的法律责任。

### 1.3 商务评分条款自查表

序号	评审分项	内容	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：投标供应商应根据招标文件商务评分条款的各项内容填写此表。投标人存在弄虚作假行为的，将依法承担相应的法律责任。

投标人代表签字：\_\_\_\_\_

#### 1.4 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”是属于国家行业主管部门颁布的清单目录中的产品，须填写认证证书编号，并在“节能产品”、“环保标志产品”栏中填写属于“第 期清单”的产品（产品被列入多期清单的，以最新一期为准），同时提供有效期内的证书复印件以及下述文件（均为复印件，加盖投标供应商公章）：

a) 属于“节能产品政府采购清单”中品目的产品，提供“节能产品政府采购清单（第\_\_期）”中投标产品所在清单页并加盖投标供应商公章，节能清单在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、国家发展和改革委员会网站（<http://hzs.ndrc.gov.cn/>）和中国质量认证中心网站（<http://www.cqc.com.cn/>）上发布；

b) 属于“环境标志产品政府采购清单”中品目的产品，提供最新“环境标志产品政府采购清单”中投标产品所在清单页并加盖投标供应商公章，清单在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、国家环境保护总局网（<http://www.sepa.gov.cn/>）、中国绿色采购网（<http://www.cgpn.org/>）上发布；

(3) 最终报价中“该产品报价占总报价比重”视作不变。

投标人代表签字：\_\_\_\_\_

## 一般技术商务要求偏离表

投标人（全称并加盖公章）：

招标编号：

招标要求		投标响应		
序号	招标文件要求	投标响应情况	投标响应 对应的页码	偏离说明
招标文件技术要求响应情况				
1			见投标文件（）页	
2			见投标文件（）页	
招标文件商务要求响应情况				
1	完全理解并接受合同条款要求		见投标文件（）页	
2	完全理解并接受对合格投标人、合格的货物和服务要求		见投标文件（）页	
3	完全理解并接受对投标人的各项须知、规约要求和责任义务		见投标文件（）页	
	….			
	其它商务条款偏离说明：			

注：1、投标人根据招标要求对技术、质量、商务、服务、价格等逐条说明投标响应情况。

2、投标人提交的投标文件中与招标文件的技术、商务部分的要求有不同，应逐条列在偏离表中，否则将认为投标人接受招标文件的要求。投标人存在弄虚作假行为的，将依法承担相应的法律责任。

投标人代表签字： \_\_\_\_\_

# 投标人的资格证明文件

## 关于资格的声明函

广东明盈招标代理有限公司：

关于贵方\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日\_\_\_\_\_（招标编号）投标邀请，本签字人愿意参加投标，提供招标文件“用户需求书”中规定的\_\_\_\_\_（合同包/品目号）（货物名称），并证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

1. 本签字人确认资格文件中的说明以及投标文件中所有提交的文件和材料是真实的、准确的。
2. 我方的资格声明正本一份，副本\_\_\_份，随投标文件一同递交。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

邮 编：\_\_\_\_\_

电 话/传 真：\_\_\_\_\_

投标人代表签字：\_\_\_\_\_

# 投标人的资格声明

1. 投标人概况:

- A. 投标人名称: \_\_\_\_\_
- B. 注册地址: \_\_\_\_\_  
 传真: \_\_\_\_\_ 电话: \_\_\_\_\_ 邮编: \_\_\_\_\_
- C. 成立或注册日期: \_\_\_\_\_
- D. 法定代表人: \_\_\_\_\_ (姓名、职务)  
 实收资本: \_\_\_\_\_  
 其中 国家资本: \_\_\_\_\_ 法人资本: \_\_\_\_\_  
 个人资本: \_\_\_\_\_ 外商资本: \_\_\_\_\_
- E. 最近资产负债表 (到\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日为止)。  
 (1) 固定资产合计: \_\_\_\_\_  
 (2) 流动资产合计: \_\_\_\_\_  
 (3) 长期负债合计: \_\_\_\_\_  
 (4) 流动负债合计: \_\_\_\_\_
- F. 最近损益表 (到\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日为止)。  
 (1) 本年 (期) 利润总额累计: \_\_\_\_\_  
 (2) 本年 (期) 净利润累计: \_\_\_\_\_

2. 我方在此声明, 我方具备并满足下列各项条款的规定。本声明如有虚假或不实之处, 我方将失去合格投标人资格且我方的投标保证金将不予退还。

- (1) 具有独立承担民事责任的能力;
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
- (5) 近三年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

3. 最近三年投标货物在国内主要用户的名称和地址:

用户名称和地址	销售货物名称、规格	数量	交货日期	运行状况

4. 营业执照、税务登记证见复印件。

就我方全部所知, 兹证明上述声明是真实、正确的, 并已提供了全部现有资料和数据, 我方同意根据贵方要求出示文件予以证实。

投标人 (全称并加盖公章): \_\_\_\_\_  
 投标人代表签字: \_\_\_\_\_  
 日 期: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日  
 邮 箱: \_\_\_\_\_  
 传 真: \_\_\_\_\_  
 电 话: \_\_\_\_\_



## 法定代表人（或单位负责人）资格证明书

广东明盈招标代理有限公司：

\_\_\_\_\_同志，现任我单位\_\_\_\_\_职务，为法定代表人，特此证明。

签发日期：\_\_\_\_\_单位：\_\_\_\_\_（盖章）

附：代表人性别：\_\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_\_身份证号码：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

营业执照号码：\_\_\_\_\_经济性质：\_\_\_\_\_

主营（产）：\_\_\_\_\_

兼营（产）：\_\_\_\_\_

进口物品经营许可证号码：

主营：\_\_\_\_\_

兼营：\_\_\_\_\_

- 说明：1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。  
2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。  
3. 将此证明书提交对方作为合同附件。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人签字：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

须附：法定代表人身份证件

正面	反面
----	----

# 法定代表人（或单位负责人）授权书

广东明盈招标代理有限公司：

（投标人全称）法定代表人\_\_\_\_\_ 授权\_\_\_\_（投标人代表姓名）为投标人代表，代表本公司参加贵司组织的\_\_\_\_\_项目（招标编号\_\_\_\_\_）招标活动，全权代表本公司处理投标过程的一切事宜，包括但不限于：投标、参与开标、谈判、签约等。投标人代表在投标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，本公司均予以认可并对此承担责任。投标人代表无转委托权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

投标人代表：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_\_ 身份证号：\_\_\_\_\_  
单位：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_  
详细通讯地址：\_\_\_\_\_ 邮政编码：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_

授权方

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人签字：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

接受授权方

投标人代表签字：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

须附：被授权人身份证件

正面	反面
----	----

## 营业执照、组织机构代码证、税务登记证

广东明盈招标代理有限公司：

现附上由\_\_\_\_\_（签发机关名称）签发的我方营业执照副本复印件，真实有效。

现附上由\_\_\_\_\_（签发机关名称）签发的我方组织机构代码证副本复印件，真实有效。

现附上由\_\_\_\_\_（签发机关名称）签发的我方税务登记证副本复印件，真实有效。

（注：营业执照、组织机构代码证、税务登记证提供副本复印件，需复印包括能说明真是有效的内容，由投标人加盖公章并注明复印件与原件一致。）

投 标 人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表签字：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

## 财务报表及缴纳税收和社会保障资金的相关材料

注释：

投标供应商应提交上一年度的经独立会计师事务所出具的审计报告及经审计的财务报表（财务报表包含资产负债表、现金流量表、利润分配表等）。

投标供应商应根据评审表要求提交其依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料(包括税务登记证证书、近一或三个月的纳税证明和社保缴交证明)；若投标人因新注册成立等原因无法提供上述证明材料的，应在投标文件中提交如实的情况说明。

# 项目实施方案

## 技术配置方案

注释：

投标供应商应对项目整体技术方案进行详细阐述，至少应包含但不限于以下条款：

- 1、设备技术特点说明及详细方案（如有）
- 2、为本项目拟定的配套安装、施工计划（如有）
- 3、项目整体验收计划（如有）
- 4、投标供应商认为必要说明的其他内容

### 拟任执行管理及技术人员情况

职责分工	姓名	现职务	曾主持/参与的同类项目经历	职称	专业工龄	联系电话
总负责人						
其他主要技术人员						
	...					

## 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	签订合同并生效	
2	月 日— 月 日		
3	月 日— 月 日		
4	月 日— 月 日	质保期	

## 售后服务方案

注释：

投标供应商应根据招标文件的要求对为本项目提供的售后服务方案进行详细阐述，至少应包含但不限于以下条款：

1. 免费保修期；
2. 应急维修时间安排；
3. 维修地点、地址、联系电话及技术服务人员（包括厂商认证工程师等人员）；
4. 维修服务收费标准；
5. 制造商的技术支持；
6. 其它服务承诺；
7. 培训计划。

## 同类项目业绩介绍

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	实施时间	联系人及电话
1				
2				
3				
4				
...				

注：根据招标文件具体要求提交相应资料。

## 其他重要事项说明及承诺（书面承诺）

（采购人）：

我司参与 \_\_\_\_\_ 项目的投标（招标编号：\_\_\_\_\_），如获中标，我司保证按以下条款进行服务（或保证所投设备具有以下功能）：

我方如违反上述承诺，将在货款结算等方面按合同约定被处罚，我方对此无异议。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表签字：\_\_\_\_\_

邮 编：\_\_\_\_\_ 电 话：\_\_\_\_\_

传 真：\_\_\_\_\_ 日 期：\_\_\_\_\_

## 投标人提交的其它资料

投标人认为应提交的其他材料， 可在此附件中提交。

投标人（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

投标人代表签字： \_\_\_\_\_

邮 编： \_\_\_\_\_ 电 话： \_\_\_\_\_

传 真： \_\_\_\_\_ 日 期： \_\_\_\_\_

## 缴交中标咨询服务费承诺书

广东明盈招标代理有限公司：

我们在贵司组织的\_\_\_\_\_项目招标中投标（招标编号：\_\_\_\_\_），如获中标，我们保证按招标文件的规定，以支票、汇票、电汇、现金或经贵公司认可的其他付款方式，向贵公司缴交中标咨询服务费。

我方如违反上述承诺，所提交的上述项目的投标保证金将不予退还我方，我方对此无异议。

特此承诺！

投标人（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

投标人代表签字： \_\_\_\_\_

邮 编： \_\_\_\_\_ 电 话： \_\_\_\_\_

传 真： \_\_\_\_\_ 日 期： \_\_\_\_\_

# 投标保证金退还申请书

致：广东明盈招标代理有限公司

我司于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日将投标保证金人民币\_\_\_\_\_元  
以\_\_\_\_\_（付款形式）方式汇入贵司的（开户行），参加贵司组织的  
\_\_\_\_\_项目（编号：\_\_\_\_\_）投标活动。请贵司原  
额无息退还时汇入下列账号：

金 额：\_\_\_\_\_（大小写）

开户行：\_\_\_\_\_

开户名：\_\_\_\_\_

账 号：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

退还投标保证金联系人：\_\_\_\_\_

公司名称：（公章）

经办人：

年 月 日

备注：

- 1、多个合同包项目应该注明申请退还第\_\_\_\_合同包的投标保证金；
- 2、其他须说明事项\_\_\_\_\_；
- 3、本申请书一式二份，连同保证金转帐凭证复印件一同装入开标信封提交，一份编入投标文件。

招标代理机构审批

审批：

主管：

财务：

经办：