

茂名市信访局网上信访信息系统“业务流程再造”升级改造项目

采购编号：ZX2018-ZFJC074

竞争性磋商文件

茂名市智信招标采购有限公司 编制

发布日期：2018年5月14日

温馨提示

一、网络公示的采购文件仅供浏览用，以供应商报名并购买后版本为准。

二、响应文件格式为通用版，请按采购项目实际需要填写。

三、购买磋商文件后，供应商应密切关注茂名市智信招标采购有限公司网站 (<http://www.mmzxcb.com/>) 上发布的澄清公告。

四、供应商请注意区分保证金及成交服务费收款账号的区别，务必将保证金按采购文件的要求存入指定的保证金专用账户，成交服务费存入领取通知书中指定的服务费账户。

五、保证金必须于响应文件递交截止时间前到达茂名市智信招标采购有限公司（开户行及账号见《磋商须知》）。迟于规定时间到达的磋商保证金视为未交纳，将导致响应无效，建议至少提前 2 个工作日转账。

六、如无另行说明，响应文件递交时间为响应文件递交截止时间之前 30 分钟内。磋商截止时间后，本公司不接收任何响应文件，因此，请适当提前到达。

七、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项目的供应商，在响应文件递交截止时间的 3 日前，按《磋商邀请函》中的联系方式，以书面形式告知我司。对您的支持与配合，谨此致谢。

八、招标代理机构的法律地位决定了其对供应商购买磋商文件时提交的相关资料的真伪不做出判断，如供应商发现相关资料被盗用或复制，建议供应商遵循法律途径解决，追究侵权者责任。

九、供应商请注意如未在广东省政府采购网 (<http://www.gdgpo.gov.cn/>) 注册或者更新企业营业执照副本（三证合一或五证合一）或事业单位法人证书的，请及时在广东省政府采购网注册或更新。（广东省政府采购网联系电话：020-83345601）。

（本提示内容非采购文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以采购文件为准）

目 录

第一部分	竞争性磋商邀请函.....	4
第二部分	采购项目内容.....	6
第三部分	磋商须知.....	36
第四部分	合同书格式.....	52
第五部分	响应文件格式.....	55

第一部分 竞争性磋商邀请函

各（潜在）供应商：

茂名市智信招标采购有限公司（以下简称“采购代理机构”）受茂名市信访局（以下简称“采购人”）的委托，对茂名市信访局网上信访信息系统“业务流程再造”升级改造项目进行竞争性磋商采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号：ZX2018-ZFJC074

二、采购项目名称：茂名市信访局网上信访信息系统“业务流程再造”升级改造项目

三、采购预算：人民币陆拾伍万元整（¥650,000.00）。

四、报名购买磋商文件的时间、地点、方式及招标文件售价

符合资格的供应商应当在 2018 年 5 月 15 日至 2018 年 5 月 21 日，每日上午 8:30~11:30，下午 14:30~17:00（法定节假日除外）由项目经理到茂名市智信招标采购有限公司购买磋商文件，磋商文件每套售价 300 元（人民币），售后不退。购买招标文件时携带以下资料报名：1、法定代表人证明书或授权函（授权函须包括法定代表人证明书）；2、企业营业执照副本（三证合一或五证合一）或事业单位法人证书；3、近三个月单位购买社保的证明文件；4、授权代表本人的身份证及近三个月报名单位依法为授权缴纳社会保障资金的证明材料等证明文件。（以上资料，1 为原件，2、3、4 为复印件加盖公章，提供原件核对）。

五、磋商响应文件递交截止时间：2018 年 5 月 25 日 上午 09:00（北京时间）

磋商响应文件递交时间：2018 年 5 月 25 日 上午 08:30~09:00（北京时间）

六、磋商响应文件送达地点：茂名市迎宾一路 6 号大院 3 号梯 6 楼

七、磋商时间：2018 年 5 月 25 日 上午 09:00（北京时间）

八、磋商地点：茂名市迎宾一路 6 号大院 3 号梯 6 楼开标室

九、采购人及采购代理机构联系方式：

1. 采购人联系人：赖先生

电 话：0668-2838261

2. 采购代理机构联系人：黄小姐、李小姐

电 话：0668-2919238

传 真：0668-2919838

邮 箱：mmzxzbcg@163.com

联系地址：茂名市迎宾一路 6 号大院 3 号梯 6 楼

邮 编：525000

收 款 人：茂名市智信招标采购有限公司

开户银行：中国银行茂名迎宾路支行

帐 号：710764769605

3. 采购信息查询

<http://www.mmzxzb.com/>

（茂名市智信招标采购有限公司网）

十、采购文件公示：

依据《广东省实施〈政府采购法〉办法》第三十五条规定，现将本项目采购文件在网上进行公示，公示期从2018年5月15日至2018年5月17日，由投标人到<http://www.mmzxzb.com/>自行下载，供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以在公示期间以书面形式向我司提出质疑。

十一、采购代理机构期望得到的协助与配合

如对招标文件有任何澄清修改，采购代理机构将会在茂名市智信招标采购有限公司网媒体上发布公告，在投标截止日前可能会有更正公告，投标截止前3日可能会有延期公告，请采购文件收受人予以高度重视。

茂名市智信招标采购有限公司
2018年5月14日

第二部分 采购项目内容

一、供应商资格

1. 供应商应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件；

2. 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“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名单”记录名单，并且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记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间[以采购代理机构于投标截止日资格性审查时在上述网站的查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料；

3. 供应商必须是国内依法登记注册且具有合法生产或经营（符合相应的生产或经营范围）资格的企业法人或其他组织；

4. 本项目不接受联合体投标；

5. 已登记报名并购买本项目采购文件。

注：（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目投标；

（2）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。

二、采购项目技术要求

（一）项目背景

为全面配合推进广东省信访局信访业务进行流程再造的建设要求，按照省委、省政府《关于进一步加强和改进新时期信访工作的意见》（粤发〔2017〕22号）、中共广东省委办公厅关于印发《广东省解决群众信访诉求考核办法》的通知（粤办发〔2017〕41号）、广东省信访局《关于印发〈广东省网上信访信息系统数据交换方案（4.0）〉的通知》（粤信发〔2018〕1号）、《关于转发国家信访局〈依法分类处理信访诉求工作规则〉的通知》（粤信发〔2017〕10号）等文件的要求，茂名市信访局须于2018年内完成网上信访信息系统“信访业务流程再造”建设任务，使之形成覆盖省、市、县（区）、乡镇的信访平台体系。按照省里统一规划，茂名市信访局网上信访信息系统“业务流程再造”升级改造建设目的在于实现茂名市信访局网上信访信息系统跟广东省信访局系统及其数据纵向无缝对接，并实现数据上传下达无障碍；不仅实现茂名市国土资源局等茂名市所有市直部门的信访系统及其数据横向无缝对接，而且支持茂名

市所有县区信访局信访系统及县区直机关（含参公单位）信访系统的数据横向无缝对接，并实现数据上传下达无障碍。

目前广东省信访局系统“信访业务流程再造”已经完成并且还会不断升级改造，已于2018年3月完成上线，省系统也推出了《广东省网上信访信息系统数据交换方案（4.0）》的数据标准和要求规范，茂名市信访局的系统也必须满足和实现《广东省网上信访信息系统数据交换方案（4.0）》的数据标准和要求规范。

（二）项目技术服务要求

1. 项目目标

根据省委、省政府《关于进一步加强和改进新时期信访工作的意见》（粤发〔2017〕22号）、中共广东省委办公厅关于印发《广东省解决群众信访诉求考核办法》的通知（粤办发〔2017〕41号）、广东省信访局《关于印发〈广东省网上信访信息系统数据交换方案（4.0）〉的通知》（粤信发〔2018〕1号）、《关于转发国家信访局〈依法分类处理信访诉求工作规则〉的通知》（粤信发〔2017〕10号）等文件的要求，茂名市信访局网上信访信息系统需跟广东省信访局系统及其数据纵向无缝对接，并实现数据上传下达无障碍：不仅实现茂名市国土资源局等茂名市所有市直部门的信访系统及其数据横向无缝对接，而且支持茂名市所有县区信访局信访系统及县区直机关（含参公单位）信访系统的数据横向无缝对接，并实现数据上传下达无障碍。全面推进广东省信访局信访体系全省一盘棋、系统和数据纵横结合建设，形成政府负责、部门协作、企业规范、公众参与相结合的信访新格局。

2. 项目建设内容/项目采购内容

根据省委、省政府《关于进一步加强和改进新时期信访工作的意见》（粤发〔2017〕22号）、中共广东省委办公厅关于印发《广东省解决群众信访诉求考核办法》的通知（粤办发〔2017〕41号）、广东省信访局《关于印发〈广东省网上信访信息系统数据交换方案（4.0）〉的通知》（粤信发〔2018〕1号）、《关于转发国家信访局〈依法分类处理信访诉求工作规则〉的通知》（粤信发〔2017〕10号）等文件的要求，实现茂名市信访局网上信访信息系统跟广东省信访局系统及其数据纵向无缝对接，并实现数据上传下达无障碍：不仅实现茂名市国土资源局等茂名市所有市直部门的信访系统及其数据横向无缝对接，而且支持茂名市所有县区信访局信访系

统及县区直机关（含参公单位）信访系统的数据横向无缝对接，并实现数据上传下达无障碍，全面推进广东省信访局信访体系全省一盘棋、系统和数据纵横结合建设。

按照省里的要求以及指示，结合茂名市信访局的实际情况，茂名市信访局网上信访信息系统“业务流程再造”升级改造项目本次升级包括（包括但不限于）：

①功能性升级改造：用户界面体验升级、数据结构升级改造、业务流程升级改造、依法分类处理、业务规范化完善、附件规范化校验、智能判重改造、绩效考核建设、督查督办改造、功能升级优化、数据交换监控、业务预警监控、茂名特色功能升级、阳光清单网站升级等。

②数据对接：实现茂名市信访局网上信访信息系统跟广东省信访局系统及其数据纵向无缝对接，成功实现数据上传下达无障碍，实现茂名市国土资源局等茂名市所有市直部门的信访系统及其数据横向无缝对接，并且支持茂名市所有县区信访局信访系统及县区直机关（含参公单位）信访系统的数据横向无缝对接，成功实现数据上传下达无障碍，全面推进广东省信访局信访体系全省一盘棋、系统和数据纵横结合的建设。

3. 总体设计及技术路线要求

（1）系统体系架构如下图所示，整个软件系统体系划分为四层：

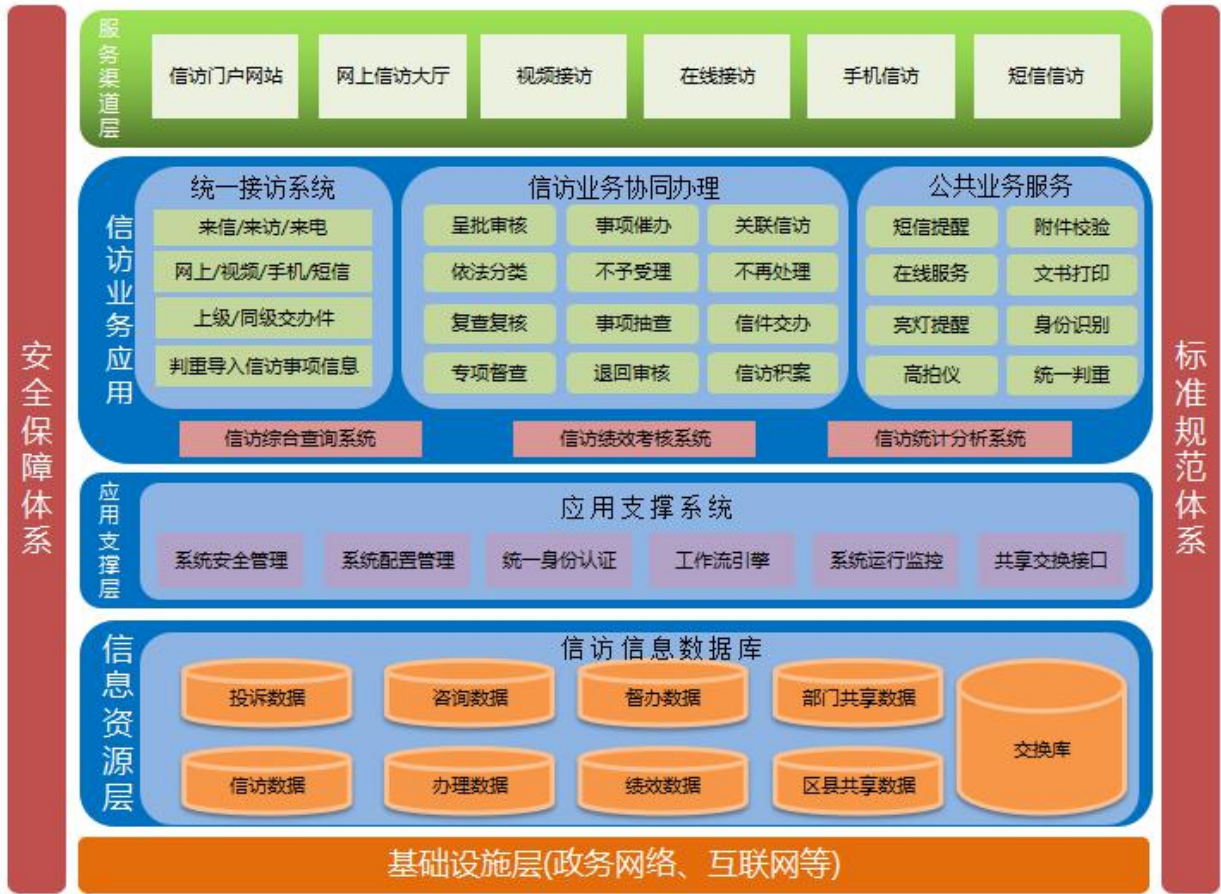
第一层是面向群众各类服务，包括信访门户网站、信访大厅、手机信访、在线接访等，它是信访局对群众的窗口，供群众提交信访诉求和查询信访处理，了解政策法规等。

第二层是业务功能模块及子系统，它完成信访工作的各类功能，包括信访录入、协同办理、督查督办、公共业务服务、绩效考核等。

第三层是支撑平台，包括基础的系统配置、工作流引擎、安全认证等，它保证系统能够正常运行。

第四层是最基础的信息数据库，使用数据库保存信访的各类数据。

采用分层结构，能够提高系统灵活性和可扩展性，保证系统能够根据需求不断完善。



(图：茂名市信访局网上信访信息系统“业务流程再造”升级改造项目体系结构图)

(2) 技术路线

系统采用 Java 开发，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。

(四) 项目采购需求

1. 业务功能需求

1.1 受理平台

- (1) 接收本级收到的群众来信和网上信访，接待群众来访。
- (2) 接收省信访局转送的信访事项。
- (3) 接收群众信访复查、复核申请书。
- (4) 接收省内地级以上市联席办转来的协调处理“三跨三分离”信访事项函。
- (5) 重要信访事项的挑选和报送。
- (6) 对收到的信访事项进行登记录入。

(7) 对涉法涉诉类诉求进行甄别处理。

(8) 对重复信访事项进行甄别处理。

(9) 信访事项按规定明显属不予受理或不再处理的，发不予受理或不再处理告知书；需要进一步甄别或办理的，转送到办理平台。

(10) 对相同信访事项进行关联和统一处理。

1.2 办理平台

包含待转交办、转交办审批、退回件审核、复查复核、法定途径、黄灯预警、红灯预警、不予受理、不再处理、已转交办理中、已办结、已抽查等业务功能。

(1) 对受理平台推送的信访人诉求进行办理。

(2) 重要事项办理。

(3) 有异议信访事项的办理。

(4) 涉及到多个诉求、多个部门的疑难复杂信访事项的办理。

(5) 复查复核事项办理和纠错工作。

(6) 对分类转送信访事项的检查。

(7) 数据统计和分析。

(8) 指导和协调全省开展依法分类处理信访诉求工作。

1.3 督办平台

(1) 负责省信访局交办或督办信访事项以及省领导批示、接访或包案信访事项的督查督办及审核工作。

(2) 负责办理平台转送超期件或办理不规范信访事项的催办、督办工作。

(3) 负责信访政务督查、信访专项督查工作。

(4) 负责信访积案相关工作。

(5) 负责省信访督查专员服务工作。

(6) 负责协调处理“三跨三分离”信访事项。

(7) 负责信访绩效考核。

1.4 绩效考核

根据中共广东省委办公厅关于印发《广东省解决群众信访诉求考核办法》（详见附件1）的通知，参考考核办法梳理和规划建设市级的绩效考核模块。

通过信访事项办结率、抽查合格率、应录未录、专项治理事项办结率、专项治理事项抽查合格率等相关指标对市直单位进行考核。

通过信访事项办结率、抽查合格率、应录未录、专项治理事项办结率、专项治理事项抽查合格率、到省进京等相关指标对县级党委政府进行考核。

1.5 统计分析

重点建设和完善市直单位办理信访事项、录入信访事项、办结率、超时件数等指标的统计分析，区县信访部门各种渠道录入的信访事项数，重信数，初信初访信访件数，待办/办理中/已办结、超时、抽查不合格等多维度的统计分析信息。

1.6 网站升级

按照新的扁平化的风格做设计调整优化升级。

按照新的业务数据规范和标准升级完善网站的内容，及进一步完善信访网站的“阳光清单”页面，按照【信访人】、【信访事项】、【交转情况】、【告知情况】、【办理信息】、【满意度评价】进行展示。并支持信访人通过信访单号和查询码查询和下载信访事项答复信访人的相关 PDF 附件内容。

1.7 接口升级

根据《广东省网上信访信息系统数据交换方案 v4.0》升级系统的数据结构。除了标准要求的字段，系统需参照省系统修改，从而进一步拓展数据结构。字段调整是升级改造基础，如果数据结构与省不一致，会出现与省交换过程中部分数据丢失的情况，所以必须实现茂名市信访局网上信访信息系统跟广东省信访局系统及其数据纵向无缝对接，并实现数据上传下达无障碍：不仅实现茂名市国土资源局等茂名市所有市直部门的信访系统及其数据横向无缝对接，而且支持茂名市所有县区信访局信访系统及县区直机关（含参公单位）信访系统的数据横向无缝对接，并实现数据上传下达无障碍，全面推进广东省信访局信访体系全省一盘棋、系统和数据纵横结合建设。

2. 应用系统设计

2.1 信访事项集中判重录入

支持来访/来信/网信等多种渠道集中录入，并支持判重后导入信访人或信访事项内容进行快速录入。

输入信访人相关信息条件判重，根据判重结果选择某个信访信件导入信访人信息或者导入信访事项内容，在来访/来信/网信等登记页面自动填充信访人或信访事项内容。



2.2 涉法涉诉信访事项的甄别和处理

可以配置各个市直部门的法律依据，明确各个依据的法定期限，方便部门依法分类处理；根据各部门的法律法规在系统中灵活配置相关的法律依据以及对应的法定处理期限，在依法分类处理信件过程中可在快速填写中方便迅速选择对应的法律依据和处理时限。

不予受理的理由筛选:系统中配置所有不予受理的理由，选择不受理办理方式，根据信件具体内容选择相对应的理由。

不予受理的文书匹配:根据不予受理的理由配置相对应的不予受理文书模板，选择不受理理由后可生成对应的文书可再次编辑打印。

不予受理的短信模板:选择不受理的理由可根据对应内容生成相应的短信模板，并支持即时发送给信访人。

不予受理的答复及上报上级:选择不受理的办理方式及不予受理理由，系统提供短信、邮寄等多种方式答复信访人，并可将不予受理的答复内容上报上级。

对属于涉法涉诉的信访事项，办理方式应选择“不予受理”，并向信访人出具《不予受理告知书》。



办理方式选择“不予受理”后，需要先后经过组长、副台长、台长审批同意，方能把告知书发出。

无法直接判断是否属于涉法涉诉问题的，经过组长、副台长、台长审批同意后，转至办理平台进一步甄别办理。

2.3 重复信访事项的甄别和处理

根据各市直部门的法律法规在系统中灵活配置相关的法律依据以及对应的法定处理期限，在依法分类处理信件过程中可在快速填写中方便迅速选择对应的法律依据和处理时限。

根据信访人姓名+证件号码判重，将符合条件的信访事项显示在列表中，以便进一步甄别判断。

根据信访人姓名+电话号码判重，将符合条件的信访事项显示在列表中，以便进一步甄别判断。

根据信访人姓名+现住地址判重，将符合条件的信访事项显示在列表中，以便进一步甄别判断。

根据信访人姓名+问题属地(市级别)判重，将符合条件的信访事项显示在列表中，以便进一步甄别判断。

根据信访人信息判重后属不再受理信访事项可在系统中出具不再处理告知书告知信访人，同时在系统中抄送相关部门并存档。

2.3.1 系统甄重后，属于初次信访事项的，直接转至办理平台办理。

2.3.2 属于重复信访事项，有下列情形的，不纳入受理范围，经办人提交给组长、副台长、台长审批同意后，直接向信访人出具《不再处理告知书》，抄送事项有权处理机关、信访复查

机关和信访复核机关，同时在系统中存档并推送到相关部门和信访工作机构。

(1) 初次信访后，事项尚在法定办理时限（90 日内）和信访复查（复核）时限（30 日）内，信访人重复信访的。

(2) 信访事项已经按法定途径办理，信访人重复信访，经核对系统信息，有权处理机关已出具《行政处理决定书》或《和解协议书》或《调解协议书》或《办理进度报告》等相关文书，并回复信访人，信息完整的。

(3) 信访事项已经按依法履职程序办理，信访人重复信访，经核对系统信息，有权处理机关已出具履行或者答复的相关文书，并回复信访人，信息完整的。

(4) 信访人对有权处理机关作出的信访事项处理意见不服，自收到书面答复之日起 30 日内没有请求原办理机关的上一级机关复查，之后通过重复信访的方式主张诉求，经核对系统信息，有权处理机关已出具规范的《信访事项处理意见书》等相关文书、回复了信访人、上传了信访人是否在规定时限内申请复查的情况，信息完整的。

(5) 信访人对复查机关作出的信访事项复查意见不服，自收到书面答复之日起 30 日内没有向复查机关的上一级机关请求复核，之后通过重复信访的方式主张诉求，经核对系统信息，复查机关已出具规范的《信访事项复查意见书》等相关文书、回复了信访人、上传了信访人是否在规定时限内申请复核的情况，信息完整的。

(6) 信访人对复核机关作出的信访事项复核意见不服，以同一事实和理由重复提出同一诉求，经核对系统信息，复核机关已出具规范的《信访事项复核意见书》等相关文书，并回复了信访人，信息完整，信访程序已三级终结的。

2.4 业务数据交换升级改造

根据《广东省网上信访信息系统数据交换方案 v4.0》升级系统的数据结构。除了标准要求的字段，系统参照省系统修改，进一步拓展数据结构。字段调整是升级改造基础，如果数据结构与省不一致，会出现与省交换过程中部分数据丢失的情况。

2.5 调整信访件接口的数据结构

按照省接口标准要求，信访件表新增如下几个字段：

mainActor, mainActorText, copyActor, copyActorText, infoActor, InfoActorText, lawAd

vice, lawAdviceDepart, urgentType, urgentCode。

对新增的字段，需要调整信访件接收和信件上报接口，确保数据与省保持一致。

2.6 上报依法分类数据接口

对按法定途径和依法履职处理的信访事项，需要将依法分类处理数据上传到省，依法分类处理数据需要报送两次，第一次将依法分类依据和办结时限上报到省，第二次上报处理结果。每个部门只能报一条依法分类处理结果。

2.7 上报回访情况数据交换接口

将信访局对群众的回访信息上传到省信访系统，回访信件可以多次提交。

2.8 处理告知地市信件列表接口

省信访管理系统新增抄送告知功能，对省不受理或自办的信件，可以通过抄送的方式将信件转给地市处理，茂名需要接收抄送信件，并在系统中展示，由茂名信访局决定是否进行处理。

2.9 处理督办信件列表接口

省信访局督办地市的信件，从督办接口下发，地市信访局接到督办信件后，需要判断该信件是否已经存在地市数据中，如果不存在，则放到督查走督查程序，如果存在，则需要判断信件是否已经在走督查程序，如果已走督查，则放到督查模块，如果存在，则不作改动，继续处理。

2.10 提供附件反向下载接口

针对茂名上报的附件，如果省系统中找不到，则需要提供接口功能将附件实体的路径返回给省系统，省系统可以进行反向接取数据。

2.11 反馈下发数据入库成功接口

省下发信件等相关数据给茂名，为了确保茂名能够收到所有数据，需要提供反向核查接口，已经成功入库的数据回传状态给省系统，确保数据下发全部成功。

2.12 信息规范化及界面优化

地市系统采用省局新系统 UI 风格，清新简约，使用更加方便。同时在功能菜单，信件内容布局，操作模式与省系统接近或一致，方便省市工作人员对接工作。

头部菜单和图标替换，菜单页签，界面字段布局，必填红星，标题居中，字段居左。信访

详情页面信息字段归类显示。

2.12.1 基础数据规范化，文书、常用语、短信模板、印章都在系统中进行规范配置，与省保持一致，提高办件质量。

2.12.2 规范化操作，根据办理方式的类型，办理进度依次放开操作权限，如职能部门必须先签收，签收后必须先填写受理方式，才能填写办理信息。

2.12.3 规范化校验，在录入数据时，对数据长度，非空数据，关联性进行校验，提高数据质量。

2.13 智能判重改造

判重是信访工作中重要的一环，省信访管理系统升级改造的核心思想中，重要的一点就是全系统判重，打破数据壁垒。地市系统参照省判重模式进行优化。

系统按内容进行相似度比较，默认显示 30%以上相似度的信件，工作人员可以调整相似度值显示关联信件，辅助工作人员筛查。

经办人在录入信访事项，做判重处理时系统自动对不予受理、不再处理、已办结信访事项做特殊亮灯提醒，辅助经办人甄别处理信访事项。红色代表不予受理、不再处理并已发送短信或文书告知的信访事项；绿色代表已办结且经工作人员抽查认定合格的信访事项。

2.13.1 提供统一判重平台，按照[信访人姓名+电话号码]、[信访人姓名+证件号码]、[信访人姓名+问题属地]、[信访人姓名+地址]判重规则，将满足条件的信访人全系统筛查出来。

2.13.2 系统定时自动根据规则将信件相关的重复信件进行关联。

2.13.3 系统自动将关联信件按信件级别、信件渠道进行统计。

2.13.4 系统按内容进行相似度比较，默认显示 30%以上相似度的信件，工作人员可以调整相似度值显示关联信件，辅助工作人员筛查。

2.13.5 系统自动将有发送不受理告知的和已经办结完成的信件用显式颜色标注，有效提醒工作人员。

2.13.6 相关联的信件分配相同的关**键**码，可以通过统计**键**码知道一段时期内实际的信访量。

2.14 依法分类处理信访事项

地市信访局收到省信访局转送、交办、督办信访事项后，需按照以下要求进行办理：

(1) 在【办理信息】的“办理情况”“回复信访人”栏目文本框填写内容。其中，转送件不少于 50 字，交办、督办件不少于 100 字。

(2) 上传必要材料的原件扫描件。

1) 按信访程序办理的事项：

“办理情况”一栏附件应上传市、县信访局及有权处理机关的办理情况报告，以及其他必要的佐证材料。转送件不需要。

“回复信访人”栏应上传信访事项受理告知书/不予受理告知书及送达回证、信访事项延期办理告知书及送达回证（申请延期的）、信访事项处理意见书及送达回证/和解或调解协议及送达回证/撤回诉求申请书或放弃诉求的声明等附件。

2) 按其他途径办理的事项：

A. 法定途径

“办理情况”栏附件应由有权处理机关上传办理情况说明。其中，转送件直接填写内容，不少于 50 字，不用上传附件。交办、督办件不仅要填写不少于 100 字的内容，而且要上传附件。

“回复信访人”栏应上传不予受理告知书/予受理告知书及送达回证、处理决定书及送达回证。

B. 依法履职

“办理情况”栏附件应由有权处理机关上传办理情况说明。其中，转送件直接填写内容，不少于 50 字，不用上传附件。交办、督办件不仅要填写不少于 100 字的内容，而且要上传附件。

“回复信访人”栏应上传不予受理告知书/履行或答复告知书。

信访部门往市直单位或区县信访部门转交办信访事项时，支持增加建议办理途径。有权处理机关最终结合实际确认选择哪一种办理途径。

办理方式*	转送	经办人	
主办单位*			
抄送单位			
建议办理途径	<input checked="" type="radio"/> 依法履职 <input checked="" type="radio"/> 法定途径 <input type="radio"/> 信访途径		清除

有权处理机关签收信访事项，并确认采用哪一种办理途径：

<input checked="" type="radio"/> 依法履职 <input checked="" type="radio"/> 法定途径 <input type="radio"/> 信访途径						
办理单位	信件经办人	经办人电话	办理时间	2018-02-03 17:05:09		
办理时限*	办结时间					
办理依据*	<input type="button" value="常用办理依据"/>					
<input type="button" value="确定依法分类处理"/>						

支持法定途径办理依据（详见附件 2）的配置和管理（配置依据名称、办理天数、依据内容和所属单位或部门）。

序号	名称	办理天数	内容	所属部门
1		30		
2		65		

2.15 数据交换监控

数据交换是省市两级系统无缝对接最为核心的部分，在统一的数据标准下茂名市信访管理系统与省系统实现无缝对接，但是在数据交换过程中，不可避免出现各种异常，有网络通信原因，也有数据校验不通过原因，还有人为因素，因而对数据交换进行监控，确保数据交换上传下达不出任何问题，是为数据交换保驾护航必不可少的功能。

对数据交换过程进行监控，确保数据上传下达：设置省局上报记录统计和省局下发记录统计两个菜单，以表格形式记录数据的上传下达。

2.16 数据交换反馈信息监控

数据上报省系统时，省系统会对数据进行校验，确保数据在入库前数据符合规范，对上传校验出错的，茂名系统需要进行监控，工作人员可以根据校验出错的提示进行整改。

(1) 上报信件记录统计监控

将茂名上报上级的数据进行监控，了解茂名每天上报的各类数据的数量，上传成功的数量，重复上传的次数等。

（2）下发信件记录统计监控

将省下发的数据进行监控，并将每天省下发的数据数量，入库状态进行监控，确保将没有入库成功的信件找出来，同时了解上级下发数据的数量，避免数据漏发。

（3）业务信息数据监控问题统计

业务信息数据监控问题统计：系统运行过程中监控数据内容、数据逻辑、附件以及上下级内容一致等情况，统计监控过程中出现的问题。

（4）附件缺失监控

在系统运行过程中，由于各种原因，或多或少存在附件丢失的问题，系统需要对附件缺失进行监控，找出附件丢失原因，保障数据安全。

2.17 业务预警监控

除了接口数据交换需要监控，日常处理过程中也存在业务数据异常，如信件超时未处理，上级催办未处理等，需要进行业务监控，避免处理不及时导致影响业务处理。

对重点信访对象和信访事项进行特殊的监控和管理：按照特殊时期的业务要求，做特殊的监控指标设置和统计分析，比如初信初访，特定时期的热点问题进行分析等。

（1）没有流程的信访件统计监控

设置没有流程的信件菜单，显示所有没有流程的信件，可对信件进行查看、保存、查询。

（2）超时任务预警监控

设置超时任务预警菜单，显示所有操作人员名下即将超时信件的数量，并通过点击数量可以显示所有即将超时的信件，可对信件进行查询、打印、导出、批量导出。

（3）红灯信件监控统计

设置红灯信件菜单，显示所有亮红灯的信件，可对红灯信件进行催办或者转督办平台，也可根据条件查询具体的红灯信件。

（4）未按期办结信访件统计

设置未按期办结信件菜单，显示所有未按期办结的信件，可对红灯信件进行催办或者转督

办平台，也可根据条件查询具体的红灯信件。

(5) 信访局未受理的信访件统计

设置信访局未受理菜单，显示所有信访局未受理的信访件，可对信件进行查看、查询、导出。

(6) 责任部门为受理的信访件监控

设置责任部门未受理菜单，显示所有责任部门未受理的信访件，可对信件进行查看、查询、导出。

2.18 系统页面及内容布局调整

打开信访件后的页签调整为：**【信访内容】** **【办理方式】** **【办理信息】** **【呈批审核】** **【催办督办】** **【处理跟踪】** **【关联信访】** **【相同事项】** **【短信通知】** **【评价反馈】** **【抽查信息】**



(1) **【信访内容】**包括信访人信息、信访事项信息、总店判重结果和状态信息(状态信息属性及流程示意图)。信访内容页面全新改版，界面风格换新，增加：信访内容、办理方式、办理信息、呈批审核、催办督办、处理跟踪、关联信访、相同事项、短信通知、评价反馈、抽查信息等页签。信访内容的字段进行分类整合，使信访内容信息清晰明了，方便工作人员迅速查找到所需的关键信息。新增流程示意图，显示信件当前处于哪个环并走过哪些历史环节。

(2) **【办理方式】**包括不同的办理方式、办理内容及转送交办对象。将原来显示在信访内容中的办理方式字段移到此新页签，所有信件的办理方式、办理单位选择和显示，拟办意见的填写和显示都在此页签中。

(3) **【办理信息】**包括办理方式及对应方式的办理信息及附件信息(答复市信访局的内容及附件，答复信访人的内容及附件)，包括**【报告内容】**(对信访部门报告)和**【回复内容】**(对信访人回复)两个方面，其具体内容和文书附件严格按照信访事项规范化要求填写和上报。

① 系统双灯机制，当选定**【普通信访】**，系统沿用原有“红黄绿”单灯机制；当选定**【法定途径】**时，信访事项启用“红黄绿”和“红黄蓝”双灯机制，“红黄绿”灯控制60天内的时限，即处理单位无论法定时限多少，都必须在60天之内提供该信访事项办理的进度报告和答复信访人意见；“红黄蓝”灯控制信访事项法定处理的时限。

② 系统新增调用当前处理单位的分类投诉请求清单功能，清单应当是条目清单（严格按照“序号、名称、期限和引用法定条款说明”来分条目），当选定【法定途径】时，由当前处理单位勾选其中一条条目，通过该条目预先设定的时限来确定该宗信访事项法定办结时限。

③ 关于信访事项的灭灯说明，【普通信访】信访事项的“红黄绿”灯，在信访事项调处完毕，按照规范化要求出具报告文书和回复文书，申请办结经首办责任人办结后，可灭灯；【法定途径】信访事项，60天内出具办理进度文书，申请办结经首办责任人办结后，可灭“红黄绿”灯；法定期限内再次出具法定文书（报告文书和回复文书）的，可灭“红黄蓝”灯；在60天内，直接按照法定程序处理完毕，经审核通过的，直接灭“双灯”。

(4) 【呈批审核】记录和展示信访部门逐级领导的审核意见信息。领导审核意见填写，有快速填写模板，可系统配置统一模板也可自行添加自定义模板到自己账号，经办人可通过此页签查看领导审批通过或不通过的意见，或者是平台退回的理由。

(5) 【催办督办】主要记录和展示对信访事项的催办内容和督办信息。支持对红灯超期件和办理不规范件进行催办操作，办理单位会[受收](#)到对应的催办信息，发起督办并附送电子版督办函。

(6) 【处理跟踪】展示信访事项的流程轨迹、任务列表及流程图信息。支持将当前信访事项的处理轨迹流程图展现，并记录每一次事项处理更高的轨迹(时间、处理部门、处理人、操作类型、处理说明、操作环节等内容)，并展示当前的任务清单，支持导出。

(7) 【关联信访】对相同信访人的信访事项的查询，关联和统计。支持在信访详情页面的【关联信访】页签进行增加关联信访、根据多条件组合查询信访事项、取消关联信访、加入关联信件。

(8) 【相同事项】对不同信访人反馈的相同信访事项进行多条件检索、查询关联展示和统计。支持在信访详情页面的【相同事项】页签进行增加相同事项、根据多条件组合查询信访事项、取消相同事项、增加相同事项。

(9) 【短信通知】对信访事项关联的主办单位、协办单位进行人工编辑和发送短信内容。

(10) 【评价反馈】回访信访人的评价信息的增加和展示，对处理部门的评价信息的增加和展示。

(11) 【抽查信息】展示信访事项的抽查状态及抽查结论信息。

2.19 市直部门信件处理

对于属于职能部门法定途径的信访诉求，系统具备将该信访诉求与普通信访事项一样的交办转送功能，可交转给相关单位处理，处理单位只需要登录信访管理系统，就可以在网上处理普通信访事项和应导入到法定途径处理的信访诉求。

(1) 优化完善市直单位信访件查询

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。

(2) 信访事项的签收

职能部门收到信件后，首先需要进行签收，签收成功后，才能进行处理信访事项。支持个人待办信访事项的时间倒叙排序，打开详情页面进行签收操作，并将签收状态信息通过接口同步到省信访系统，用于修改信访事项的签收状态和推送展示。

(3) 信件办理方式及告知

处理单位签收信访事项后，根据事项反映内容，甄别属于普通信访事项还是应当导入法定渠道的信访投诉请求，并依法作出受理告知或不予（不再）受理告知，同时在办理方式中增加法定途径分类办理。对于属于法定途径分类办理的信访投诉请求，可显示该处理单位的《法定途径分类处理信访投诉请求清单》（以下简称“清单”），供处理单位勾选属于清单中的具体条目。

(4) 法定途径分类处理

提供处理单位管理维护本单位本部门的《法定途径分类处理信访投诉请求清单》功能，处理单位能够对清单进行分类、增加、删除和修改，形成清单库。处理单位在信件办理时能够实时调用清单库，确保每宗导入到法定途径处理的信访诉求都能按照请求清单进行精准分类。

(5) 办理信息及附件上传提交

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。

依法分类处理，职能部门甄别信访事项为依法分类处理，需要根据职能部门信访事项流程法规反馈计划处理完成时间及分类意见说明。当时间小于 60 天的，则按照职能部门的业务规则进行处理。时间大于 60 天的则需要 60 天内提交办理进度报告。

（6）信件退回申请

对不属于本部门处理的信访事项，职能部门可以退回给信访局重新处理，退回需填写退回理由。信访局同意退回后，信件会退回到上一个环节。

（7）延期及办结申请

对一些复杂的信访事项，60 天内无法处理完成，职能部门可以向信访局申请延时，信访局同意延时后，则会调整处理时限以及信件亮灯。

（8）申请办结

在默认情况下，提交办理信息会同时向信访局申请办结。在一些情况下，职能部门提交办理信息后，如果没有及时向市申请办结，则可以单独向市申请办结。

（9）信件的扩展打印功能

系统提供文书打印、信件内容打印、信件导出等多种功能。职能部门工作人员收到信访局转交的信件后，可以将文书打印给信访人，或者将信件打印出来给领导呈批。

2.20 “一网一微一端”平台升级

（1）开发新版茂名信访

根据茂名设计的最新扁平化的官网系统进行设计和开发，主要调整的内容有菜单图标，标题字体，系统功能模块的排版，背景图及背景色，页面功能的交互方式，内容展示的风格和样式调整。

（2）阳光清单功能升级

完善信访网站的“阳光清单”查询页面，按照信访人、信访事项、交转情况、告知情况、

办理信息、满意度评价进行展示。

（3）完善信息及增加答复附件下载

支持信访人通过信访单号和查询码查询和下载信访事项答复信访人的相关 PDF 附件内容。

（4）升级在线写信的业务属性和校验

填写个人信息、联系电话、信访投诉内容、问题发生地等信息，提交后系统应自动返回一个受理编号跟查询码，群众可以根据受理编号跟查询码查询信件处理结果。

（5）优化完善信访查询，政策法规，政务公开，信访指南

增加信访件查询的查询条件，可以根据手机号码和查询码进行查询。针对最新的政策法规，政务公开，信访指南操作指引的内容进行补充和完善，并进行流程图，图标，示意图等表现形式进行设计和展示。

（6）我的信访内容重新调整和布局

需要群众登录，登录成功后可以查询自己提交过的信访事项，咨询投诉，也可以修改个人的信息和密码。

参考最新的信访诉求及信息内容做内容的归类和布局调整，规则主要分为三部分信访人信息，信访诉求信息、信访状态及示意图。将布局调整到可以具备收缩展示和隐藏展示。方便信访人关注到信访重点内容。

（7）满意度平台的内容排版和展示

每个信访人都可以根据自己的受理编号和查询码查询自己的信访事项，或者用自己的帐号登录信访大厅查到自己的信访事项，对已经办结的信访事项，信访人可以提交满意度和评价，让信访局和相关处理部门了解信访人的反馈，以促进信访工作。

按照新的满意度接口来调整满意度内容，是否满意，服务态度、办理时限、评价内容、评价人、评价部门等信息。并调整满意度评价的方式和展示的反馈信息。

（8）信访 100 问

市信访局领导班子带领信访工作者起草的信访 100 问，围绕着群众最关心的信访相关概念，信访法律与政策，信访人的权利与义务，信访渠道，信访事项的提出、受理、办理与督办、诉法分离及法定途径、终结与退出，信访秩序及法律责任，案例分析等内容展开介绍和说明，

事实公开展示在新网站上，方便人民群众了解信访和参与信访。通过动画来实现信访 100 问的内容的展示效果，实现虚拟翻页和翻页声效效果。让展示和阅读的体验达到很好的效果。

(9) APP 及公众号后台发布系统升级

对公开信件，最新的政策法规、最新工作动态进行编辑(支持新装，修改和删除的功能)和发布(发布和取消发布)，实现导出和排序的功能，推送到 APP 客户端和微信公众号。

2.21 初信初访统计分析查询

根据时间段、经办人信息统计查询全系统初信初访清单，支持统计和导出。

系统做初信初访的打标签功能，事项每一个信访件都明确是否初信初访，做对应的统计查询功能，实现按照年月日的时间段进行统计查询不同信访渠道的初信初访明细清单

系统实现按照信访人姓名和证件号码查询初信初访件的清单明细，明细列表展示信访编号、信访人姓名、信访内容及办理方式、办理结果。

针对不同信访渠道、信访时间、经办人信息来查询统计表，统计不同维度的信访件个数，并使用 Excel 的格式导出统计查询到的初信初访件清单。

2.22 初信初访亮红灯件系统自动转督办件

为了更加及时有效的督促初信初访件的办理，系统需开发支持对于已经亮红灯的初信初访件，自动转成督办件。

配置转化线程的执行周期和时间点，创建对于的转化关系存储表结构，以及转化日志的查询和统计。按照信访渠道和转化日期统计亮红灯信访事项转化成督办件的结果记录。

配置和开发后台线程，逻辑查询系统已超时亮红灯的初信初访件，并按照督办件生产的规则进行生成督办件的转化，如果转化失败记录失败几率，成功也要做好标识。

对转化为督办件的结果进行检查，对于转化成功的做信访件管理，并保存其关联关系。

初信初访亮红灯件的转化结果，转化时间，转化后的督办件进行筛选和查询。并支持参考转化记录，对于转化失败的支持人工触发重新再转并记录转化结果。

3. 系统技术指标

3.1 运行环境和编程语言

(1) 操作系统：Linux Centos。

(2) 数据库：Mysql。

(3) 编程语言：Java。

(4) 中间件：Tomcat。

3.2 安全性

(1) 系统架构纵横耦合设计，纵向实行分层设计，横向模块划分设计。系统架构整体划分为服务渠道层、信访业务应用层、应用支持层、信息资源层和基础设施层 5 个层面。服务渠道层是用户办理业务与系统交互的最上层；信访业务应用层是信访业务逻辑处理层；应用支持层包括系统配置，工作流引擎，安全认证等，它保证系统能够正常稳定运行；信息资源层是数据库和资源文件存储层。分层设计充分体现职能划分思想，每个层次各负其责，各尽其能。

(2) 页面使用 jsp 动态页面，并使用 robots 协议防止搜索引擎抓取数据。

(3) 支持对用户组、用户设置不同级别的权限，权限能控制到具体站点的具体栏目的具体功能。

(4) 可进行上传文件限定。

(5) 具有系统操作日志记录功能。

3.3 系统稳定性

(1) 系统支持无缝升级。

(2) 支持百万级的数据处理能力。

(3) 正常情况下，WEB 并发使用用户数量>200，在系统长时间运行下仍能顺畅访问。

(4) 动态页面响时间控制在 2 秒内。

4. 非功能性指标

4.1 性能指标

在如下运行环境下，系统满足并发访问、页面展现响应时间和存储容量的要求。

(1) 并发用户数

系统能够满足未来 30 万注册用户的使用，同时每日在线使用人数 20000 人以上，并发访问数 1000 人以上。

(2) 页面完全展现时间

各常用页面（登录首页以及一级页面等）的完全展现响应时间不超过 3 秒；系统用户对数据库复杂检索的完全展现平均响应时间不超过 10 秒。

（3）容量

系统的存储资料包含图片等多媒体内容，数据采取集中存储方式，容量可达到 6Tb。

（4）资源使用率

系统在关键业务点 1000 用户并发时，CPU 平均利用率不大于 60%。

（5）灾难恢复能力

系统平均故障时间不大于 3*24 小时，具有较强的灾难恢复能力，平均故障恢复时间不大于 1 小时。

4.2 接口需求

（1）居民身份证信息验证接口

该接口通过将居民姓名和二代身份证号信息作为输入参数，调用公安部指定 web 服务接口的方式，获取该公民姓名与身份证号是否一致的验证结果。

（2）短信平台接口

该接口实现对移动、电信通信运营商提供短信发送设备发送通知短信的功能，联通短信发送设备由运营商提供并指定地址和接口进行短信发送。目前，上述 3 大运营商在省信访局机房均配置了一台短信发送模块服务器，由专门的线路与应用服务器连接，业务系统在部分操作发生后，生成指定内容和接收号码的短信信息，并根据手机号码段，分析其运营商归属，并将其发送到该运营商的服务器中，由该服务器负责向收信人发送短信，短信发送完成后，接口应返回收信人接收回执结果，以更新业务相关状态信息。

（3）信访局门户网站接口

该接口实现茂名市信访局网上信访信息系统与茂名市信访局门户网站的对接，门户网站中的案例选登等栏目，其中一部分信息来源为信访系统中相关业务产生的结果，业务系统在完成相关操作后，通过该接口将页面展示的文件推送至门户网站。在后续的运行中，如果其他栏目也存在此类需求，则均可通过该接口实现数据信息的推送。

（4）与省信访局系统接口

获取由省信访局转交给地市的待办信件列表，返回 xml 格式数据，包括待办信访事项的内容、信访人列表、领导批示、信访局意见、信件附件列表等，地市系统解析 xml 数据，将信访事项导入到地市信访系统中。以避免重复获取，同时本系统应做好唯一性判断，可以在本系统保存省系统的编码，退回、签收、满意度、申请办结、申请延期、办理信息上报、办理附件上报等业务接口。

(5) 与县区信访局系统接口

对部分自建系统的县区，提供一套针对县区信访管理系统的接口，实现与省市对接类似的功能，能够实现信访数据下发给县区信访局，接收县区信访系统的处理结果，接收县区自己登记的信访事项，提供市县状态同步接口。

4.3 安全需求

茂名市信访局网上信访信息系统承载着全市网上信访信息的汇总存储业务。基于信访工作的重要性、敏感性和保密性，对茂名市信访局网上信访信息系统的安全保护显得尤为重要。

(1) 按照等保二级的技术要求，茂名市信访局网上信访信息系统“业务流程再造”升级改造项目的网络建设要在物理安全方面落实机房设备的防火防雷、防水防潮、防静电、物理访问控制、防盗窃防破坏、温湿度控制、电力供应、电磁防护措施。

(2) 在网络安全方面要落实网络区域划分、边界防护、访问控制、安全审计、入侵防范、病毒防护、通信保护措施。

(3) 在数据安全与备份恢复方面要落实数据保密性、数据完整性、备份与恢复措施。

本次改造升级的硬件、网络及安全环境沿用原系统的环境，均由茂名市信访局统一提供。

5. 系统性能指标

5.1 响应时间

响应时间是系统对用户请求作出响应的的时间，影响系统响应时间的因素主要有以下几个：网络传输时间、应用服务器处理时间、数据库服务器处理时间、数据库数据操作执行及返回服务器时间。

按照政务网 1000M，互联网 100M 带宽的情况下，茂名市信访综合业务管理系统反应时间要求在 1 秒到 2 秒之间，一些复杂的查询统计报表要求在 5 秒范围之内。

5.2 并发用户

茂名市全市有 200 多个部门（注：不含各区县的区直部门和乡镇）使用信访业务管理系统，总用户量达到 1000 个以上，每天用户量在 200 人次或以上，同时在线人数大概在 50 人或以上。每一个信访事项至少 4 个处理环节，同时茂名市信访相关的通知公告都通过信访系统公布。因此茂名市信访局网上信访信息系统“业务流程再造”升级改造项目对用户并发最低要求必须支持同时 200 人以上在线访问。

5.3 资源使用率

茂名市信访局网上信访信息系统“业务流程再造”升级改造项目资源使用率：CPU 占用率要求范围在 $0.5\% < x < 30\%$ ；内存使用率要求范围在 $10\% < x < 50\%$ ；磁盘 I/O 要求 $> 5\text{M}/\text{秒}$ ；网络 I/O 要求 $> 10\text{M}/\text{秒}$ 。

5.4 系统容错和自我修复能力

系统容错包括系统对数据的检查和安全检查，数据检查通常包括格式检查和长度检查。系统自我修复能力是指系统受到非法操作产生异常之后能自我修复。茂名市信访局网上信访信息系统“业务流程再造”升级改造项目要求具备对基本数据的格式检查和安全检查，对操作过程中产生的异常能够自我修复。

注：本项目的核心产品为：网上信访信息系统软件。

附件 1：广东省发布解决群众信访诉求考核的办法

第一条 为深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和党中央治国理政新理念新思想新战略，以“四个坚持、三个支撑、两个走在前列”为统领，牢固树立以人民为中心的发展思想，推动信访工作责任落实，提高信访工作效能，根据有关规定，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于各地级以上市党委、政府和信访工作任务较重的省直有关部门解决群众信访诉求的考核。

第三条 考核工作遵循以下原则：属地管理、分级负责，谁主管、谁负责；诉访分离、法定途径优先；事要解决、突出重点、客观公正、公开透明。

第四条 考核主要内容如下：

(一)信访事项依法按期办结情况。各地区各有关部门受理和党委政府信访工作机构转送(含上级交办)信访事项的按期办结情况(含有权处理机关的分类处理情况)。

(二)完成信访突出问题专项治理工作情况。以信访突出问题为重点,省开展专项治理和交办的重复信访事项,各地区各有关部门化解情况。

(三)群众到省进京上访的劝返处置情况。发生群众到省进京上访后,责任单位未按省信访局要求及时赶到现场做劝返工作或处置不力,造成信访人滋事扰序、缠访闹访、滞留过夜,或引发突出问题、群体性事件、极端行为和负面炒作等情况。

第五条 考核计分办法如下:

(一)各地级以上市党委、政府考核得分为A、B、C三项之和

A项为信访事项按期办结情况。分值计算方式为60分×按期办结率×督导抽查合格率。应适用信访程序以外其他法定途径办理而未适用的,计入督导抽查合格率。群众越级到省上访,地方应录未录信访信息的,每1宗扣1分,最多扣5分。

B项为完成年度信访突出问题专项治理工作情况。分值计算方式为30分×专项治理交办事项办结率×督导抽查合格率。

C项为到省进京上访的劝返处置情况。占10分。未及时赶到现场做劝返工作或处置不力的,每次扣1分。

(二)省直部门考核得分为A、B两项之和

A项为信访事项按期办结情况。分值计算方式为60分×按期办结率×督导抽查合格率。应适用信访程序以外其他法定途径办理而未适用的,计入督导抽查合格率。群众越级到省上访,部门应录未录信访信息的,每1宗扣1分,最多扣5分。

B项为省直部门主动推动问题化解情况和省信访局交办事项办理情况。分值计算方式为40分×信访突出问题事项办结率×督导抽查合格率。

第六条 省信访局根据全省信访工作重点,每年初制定年度解决群众诉求考核方案,报省信访工作联席会议审批同意后组织实施。省信访局牵头,会同省直有关部门组成考核小组,负责考核、督导、抽查相关工作。考核结果报省信访工作联席会议。

第七条 考核工作综合运用大数据,提高考核的客观性、科学性。全年共考核3次,每4个

月考核 1 次, 年终计算 3 次考核总得分。

第八条 年度考核结果作为对领导班子和领导干部综合考评的重要参考。对考核结果运用如下：

(一)通报表扬。对考核总得分排名前 3 位的地级以上市和省直部门给予通报表扬。对信访事项按期办结、依法分类处理、年度专项治理、到省进京劝返等工作成绩突出、排名前 3 位的地级以上市和省直部门给予单项表扬。

(二)重点约谈。对考核总得分排名后 3 位的地级以上市和省直部门, 将由省分管领导同志对其负责同志进行约谈, 指出存在问题, 督促限期解决。信访事项按期办结率单项成绩比上一年进步 3 位以上的, 可免于重点约谈。

(三)重点管理, 对连续两年被重点约谈的地级以上市实行重点管理, 期限为 1 年。被列为重点管理的地级以上市, 每半年向省信访工作联席会议报告 1 次整改情况。重点管理期满后, 省信访工作联席会议进行检查验收, 合格的解除重点管理, 不合格的继续列入重点管理。被列为重点管理的市, 取消信访工作评先评优资格, 有关情况向省委组织部备案。对因信访问题处置不当引发重大群体性事件的地级以上直接列入重点管理。

第九条 考核工作严格按照相关规定执行, 坚决制止干扰、阻碍考核工作和弄虚作假的行为。对造成严重影响的, 按有关规定严肃查处。

第十条 涉法涉诉信访事项的处理不纳入本办法第四条第一、二项的考核范围。

第十一条 各地区各有关部门可参照本办法结合本地区本单位实际制定相关办法。

第十二条 本办法由省委负责解释, 具体解释工作由省委办公厅商省信访局承担。

第十三条 本办法自发布之日起施行。

附件 2：依法分类办理标准

普通转送、交办件的办理标准。(专项督查督办信访事项的办理标准与普通转送交办件相似, 只是多了“三到位一处理”的附件校验。)

一、信访途径

1. 回复省信访局

办理情况文字描述最少须填写 50 个字。

办理附件转送件无要求，交办件则要求必须上传包含“办理情况报告”名称关键字的附件。

2. 回复信访人

回复信访人文字描述最少须填写 50 个字。

回复附件要求必须包含下面附件名称关键字(每组互斥, 必须上传其中一组)

第一组：受理告知书及送达回证+处理意见书及送达回证

第二组：受理告知书及送达回证+和解协议

第三组：受理告知书及送达回证+调解协议

第四组：受理告知书及送达回证+撤回诉求申请书

第五组：受理告知书及送达回证+放弃诉求的声明

第六组：不予受理告知书及送达回证（括号内是说明超过职能范围）

二、法定途径

1. 回复省信访局

办理情况文字描述最少须填写 50 个字。

2. 回复信访人

回复信访人文字描述最少须填写 50 个字。

回复信访人附件名称关键字应包含如下其中一组(每组互斥)。

第一组：受理告知书及送达回证+处理决定书及送达回证

第二组：不予受理告知书及送达回证

三、依法履职

1. 回复省信访局

办理情况文字描述最少须填写 50 个字。

办理附件无必填要求。

2. 回复信访人

回复信访人文字描述最少须填写 50 个字。

回复信访人附件名称关键字应包含如下其中一组(每组互斥)。

第一组：受理告知书

第二组：依法履职或答复的文书

第三组：不予受理告知书

三、采购项目商务要求

1. 完成期：合同签订后 30 个自然日内完成茂名市信访局网上信访信息系统“业务流程再造”升级改造建设工作，实现茂名市信访局网上信访信息系统跟广东省信访局系统及其数据纵向无缝对接，并实现数据上传下达无障碍；不仅实现茂名市国土资源局等茂名市所有市直部门的信访系统及其数据横向无缝对接，而且支持茂名市所有县区信访局信访系统及县区直机关（含参公单位）信访系统的数据横向无缝对接，实现数据上传下达无障碍。

2. 管理要求

（1）项目组织机构

投标人应详细说明实施本项目拟采用的团队组织方法和具体组织机构，保证在此应用软件开发期间足够的人力投入，并提交与该本项目规模相符的项目组人员名单、核心团队人员相关证书。

（2）项目过程控制

投标人应就本项目提出明确的实施过程及其控制方法，并以此作为项目开发过程管理依据。

（3）项目进度计划

投标人应就本项目提供详细的实施计划及日程安排。

（4）项目质量控制

投标人必须按照软件质量管理和质量保证体系标准，提出具体措施，确保应用软件开发质量。

（5）项目配置管理

投标人应说明项目实施过程中配置管理方法，并保障在项目生命周期中各个阶段成果的有效版本控制。

（6）项目风险管理

投标人应充分认识到项目风险管理的重要性，在投标文件中必须分析识别项目中的各类风险因素，并采取相应的对策。

(7) 项目运维管理

投标人应充分说明系统建设的运行维护措施，提出详细的系统维护和安全稳定运行的保障措施。

(8) 系统测试及验收

投标人中标后须在软件系统开发完成后进行深入的单元测试、集成测试和系统测试，确保开发的应用软件已符合招标文件、业务需求说明书的预定要求，系统运行正常，不再发现新的错误后，提出验收测试申请。

投标人中标后需负责起草验收测试方案和验收报告，得到用户确认后方可实施。

投标人中标后和采购人双方共同实施测试与验收工作，结果和验收报告经双方确认后生效。

3. 系统培训要求

投标人须向建设单位和用户单位提供相关培训，以便信访部门工作人员对系统可熟练操作，同时保证能够进行系统的运行管理、操作、维护，故障分析处理等工作。具体培训要求包括：

(1) 投标人必须提供具有相应专业知识、实际工作和教学经验的培训教师，投标人所提供的讲师必须具有 2 年以上的培训工作经验。

(2) 培训对象为茂名市信访局的信访工作人员。投标人负责提供培训所需计划和资料（包括纸质文档和电子文档），培训所使用的语言和教材必须是中文。建设单位有权在系统内部使用这些培训资料。

(3) 投标人在投标文件中须提供详细的培训方案。培训方案主要包括培训时间、地点、内容、人员（市级用户、县级用户等、系统管理员等）、批次、课时、培训讲师等几个方面进行详细说明。

(4) 培训费用

由中标方负责培训工作，提供师资、教材、课件等相关费用均应包含在投标总价内。

4. 测试和验收要求

投标人中标后须在软件系统开发完成后进行深入的单元测试、集成测试和系统测试，确保开发的应用软件已符合招标文件、业务需求说明书的预定要求，系统运行正常，不再发现新的错误后，提出验收测试申请。

投标人中标后负责起草验收测试方案和验收报告，得到确认后方可实施。

投标人中标后和采购人双方共同实施测试与验收工作，结果和验收报告经双方确认后生效。

投标人中标后和采购人双方共同实施测试与验收工作，结果和验收报告经双方确认后生效。

5. 售后服务要求：中标人须提供系统经终验后一年的免费质保期，质保内容主要包括改正性维护，即在软件使用过程中识别和纠正软件错误，改正软件性能缺陷；适应性开发服务，即当软件外部环境或数据环境发生变化，修改软件以适应变化。质保期内中标人必须按招标方指定的方式提供 7×24 小时支持维护服务。当系统出现紧急故障时，须保证 1 小时之内响应、2 小时内派工程师到达现场、24 小时内解决问题。

6. 付款方式：项目经验收合格并取得中标供应商足额、有效、合法的付款凭证后由采购人支付合同款的 100%。

第三部分 磋商须知

一、说明

1. 适用范围

1.1 本磋商文件适用于本竞争性磋商的政府采购项目。

2. 定义

2.1 “采购人”是指：茂名市信访局。

2.2 “政府代理采购机构”是指：茂名市智信招标采购有限公司。

2.3 “监管部门”是指：茂名市信访局。

2.4 “响应供应商”是指响应本文件要求，参加磋商的法人或者其他组织、自然人。

2.5 合格的“响应供应商”是指：

- 1) 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商。
- 2) 符合磋商文件规定的资格要求。
- 3) 符合本磋商文件采购项目的特殊条件要求。

2.6 “成交供应商”是指经法定程序确定并授予合同的响应人。

2.7 “竞争性磋商响应文件”是指：供应商根据本文件要求，编制包含报价、服务和商务等所有内容的实质性响应文件，以下简称“磋商响应文件”。

2.8 “书面形式”是指合同书、信件和数据电文(包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件)等可以有形地表现所载内容的形式。即法律要求信息须采用书面形式，则假若一项数据电文所含信息可以调取以备日后查用，即满足了该项要求。

2.9 本磋商文件的解释权归茂名市智信招标采购有限公司所有。

3. 合格的货物和服务

3.1 “货物”是指响应供应商制造或组织符合磋商文件要求的货物等。磋商文件中没有提及采购货物来源地的，根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物。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，并满足本磋商文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。

3.2 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象,其中包括：响应供应商须承担的运输、安装、服务支持、培训以及磋商文件规定的其它服务。

4. 磋商费用

4.1 响应供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用。不论磋商的结果如何，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 本次采购向成交供应商收取的磋商成交服务费，按国家有关规定执行；该成交服务费按广东省物价局（粤价[2002]386号）文规定的标准费率交纳成交服务费，按成交金额计算：

服务类型 费率 （万元）	服务招标
100	1.5%
100-500	0.8%
500-1000	0.45%
1000-5000	0.25%

说明：

成交服务费按差额定率累进法计算。如某货物类项目成交金额为 1000 万元（人民币），计算成交服务费额如下：

$$100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$$

$$(500 - 100) \text{ 万元} \times 0.8\% = 3.2 \text{ 万元}$$

$$(1000 - 500) \text{ 万元} \times 0.45\% = 2.25 \text{ 万元}$$

$$\text{合计收费} = (1.5 + 3.2 + 2.25) = 6.95 \text{ 万元}$$

成交服务费不在投标报价中单列。

成交服务费支付方式：一次性以银行划帐的形式支付。

成交服务费交纳形式银行转帐提交，附我司账号：

收款人：茂名市智信招标采购有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司茂名新福支行

帐号：44001690662053004183

二、竞争性磋商文件（简称“磋商文件”）

5. 磋商文件的构成

5.1 磋商文件由下列文件以及在磋商过程中发出的修正和补充文件组成：

- 1) 竞争性磋商邀请函
- 2) 采购项目内容
- 3) 磋商须知

- 4) 合同书格式
 - 5) 磋商性磋商响应文件格式
 - 6) 在磋商过程中由采购代理机构发出的修正和补充文件等
- 5.2 响应供应商应认真阅读、并充分理解磋商文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和服务规范、参数及要求等。），响应供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者竞争性磋商响应文件没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应是响应供应商的风险，有可能导致其磋商响应被拒绝，或被认定为无效响应或被确定为响应无效。

三、竞争性磋商响应文件的编制

6 磋商响应文件编制基本要求

- 6.1 响应供应商对磋商响应文件的编制应按要求装订和封装。
- 6.2 响应供应商提交的磋商响应文件及其与（采购代理机构）就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。响应供应商提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释磋商响应文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。
- 6.3 磋商响应文件必须按本文件的全部内容，包括所有的补充通知及附件进行编制。
- 6.4 如因响应供应商只填写和提供了本文件要求的部分内容和附件，而给磋商造成困难的，其可能导致的结果和责任由响应供应商自行承担。
- 6.5 本磋商响应文件的有效期在磋商截止之时起 60 天内有效，如成交，有效期将延至合同终止日为止。

7. 计量单位

- 7.1 除服务要求中另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。

四、磋商报价要求

8. 对于本文件中未列明，而响应供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。
9. 成交供应商负责本项目所需货物的制造、运输、售后服务等全部工作。

五、磋商保证金

- 10.1 响应供应商应按磋商文件规定的金额和期限交纳投标保证金，磋商保证金作为磋商文件

的组成部分。

10.2 磋商保证金必须用银行转帐形式（电汇等）提交，应符合下列规定：

- 1) 本次项目磋商保证金金额：人民币壹万叁仟元整（¥13,000.00）
- 2) 收 款 人：茂名市智信招标采购有限公司
- 3) 开 户 银行：中国银行茂名迎宾路支行
- 4) 帐 号：710764769605

磋商保证金必须在磋商截止日前递交到采购代理机构或到达采购代理机构帐户，磋商会现场不接受现金或其它形式的磋商保证金。

10.3 凡未按规定交纳磋商保证金的，其磋商响应文件为无效响应。

10.4 如无质疑或投诉，未被确定为成交供应商的响应供应商保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内不计利息原额退还；如有质疑或投诉，（采购代理机构）将在质疑和投诉处理完毕后不计利息原额退还。

10.5 成交供应商的磋商保证金，在成交供应商与采购单位签订采购合同并送一份合同原件到茂名市智信招标采购有限公司备案后无息原额退还。

10.6 有下列情形之一的，磋商保证金不予退还：

- 1) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- 2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- 3) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- 4) 将成交项目转让给他人，或者在磋商文件中未说明，且未经采购人同意，违反磋商文件规定，将成交项目分包给他人的；
- 5) 成交供应商未按本须知规定交纳成交服务费。
- 6) 违反《中华人民共和国政府采购法》及其它法律法规规定的。

六、竞争性磋商响应文件的份数、封装和递交

11. 磋商响应文件的份数和封装

11.1 响应供应商编制的响应文件构成和份数：

- (1) 响应文件一式四份，其中正本一份和副本三份；
- (2) 独立密封包装的“唱标信封”一份，内装：
a 报价一览表；
b 法定代表人授权委托书复印件；
c 退保证金说明（仅作退保证金时用）

11.2 响应文件的副本可采用正本的复印件。每套响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。

11.3 响应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在规定签名处签字。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在响应文件中。

11.4 响应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章或签字才有效。

12. 竞争性磋商响应文件的递交

12.1 所有竞争性磋商响应文件应于第一部分《磋商邀请函》中规定的截止时点前递交到茂名市智信招标采购有限公司。

12.2 信封或外包装上请按以下格式标记：

正本/副本/唱标信封	
收件人名称：茂名市智信招标采购有限公司	
项目名称：	_____
项目编号：	_____
响应供应商名称：	_____
响应供应商地址：	_____ 邮政编码：_____
联系人：	_____ 联系电话：_____
于__年__月__日__时__分之前不准启封（即开启时间）	

注意：封口处应加盖响应供应商印章。

12.3 如果未按要求密封和标记，茂名市智信招标采购有限公司对误投或提前启封概不负责。

12.4 迟交的竞争性磋商响应文件，按《政府采购法》的规定，茂名市智信招标采购有限公司将拒收或原封退回在其规定的递交竞争性磋商响应文件截止时点之后收到的任何竞争性磋商响应文件。

七、磋商文件的澄清或修改

13. 磋商文件的澄清或修改

13.1 任何要求对磋商文件进行澄清的响应供应商，均应以书面形式在磋商文件规定的磋商响

应文件递交截止日以前通知代理采购机构。（采购代理机构）将组织采购人对响应供应商所要求澄清的内容以书面形式予以答复。必要时，（采购代理机构）将组织相关专家召开答疑会，会议内容或以书面的形式发给每个购买磋商文件的潜在响应供应商（答复中不包括问题的来源）。

13.2 响应供应商在规定的时间内未要求对磋商文件澄清或提出疑问的，（采购代理机构）将视其为无异议。对磋商文件中描述有歧意或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个响应供应商。

13.3 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

八、磋商及评审

14. 磋商小组：

14.1 竞争性磋商是指采购人、政府采购代理机构通过组建竞争性磋商小组（以下简称磋商小组）与符合条件的供应商就采购货物、工程和服务事宜进行磋商，供应商按照磋商文件的要求提交响应文件和报价，采购人从磋商小组评审后提出的候选供应商名单中确定成交供应商的采购方式。

14.2 磋商小组：磋商由（政府采购代理机构）依照政府采购法律、法规、规章、政策的规定，组建的磋商小组负责。磋商小组成员由政府采购专家库中随机抽取（服务、经济等）方面的评审专家2名，采购人委派1名单数组成。

14.3 磋商小组在磋商和评审过程中出现意见不一致时，遵循少数服从多数原则。

14.4 磋商小组成员应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审情况和评审中获悉的商业秘密。

14.5 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的，应当及时向财政部门报告。

14.6 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审，并据此推荐出成交候选供应商。

15. 磋商程序：

15.1 磋商小组邀请所有报名的供应商参加磋商。

15.2 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文

件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

15.3 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

15.4 磋商小组所有成员应当代理与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。以随机抽签的形式确定供应商磋商的顺序。

15.5 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的服务、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

15.6 磋商小组与供应商应围绕服务、商务、合同条款等内容分别进行一轮或多轮的磋商。在磋商过程中，磋商小组应当严格遵循保密原则，不得向其他供应商透露当事人服务、价格和其他重要信息。

16 .磋商文件的修正：

16.1 磋商小组调整或修改采购需求内容时，应取得磋商小组的一致同意，并以书面形式通知所有参加磋商的供应商。但任何形式的决定须以符合公平、公正原则和有利于项目的顺利实施为前提。

16.2 在磋商过程中，供应商提交的澄清文件和最终响应文件，由供应商法定代表人或授权代表签署生效，供应商应受其约束。因此，该签字人参加磋商时须出示有效的身份证明文件，否则，其签字的澄清文件和最终响应文件无效。

16.3 代理采购代理机构对磋商过程和重要出示内容进行记录。

17. 评审：

17.1 评审方法：综合评分法。

17.2 符合以下条件之一的供应商方有资格提交最终报价及进入综合评审。

17.2.1 磋商文件能够详细列明采购标的的服务、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家（本文件 18.3 规定除外）。

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

18. 初步评审：

18.1 磋商小组根据《初步评审表》（附件一）的内容逐条对响应文件进行评审，审查每份响应文件的相关资格证明文件是否齐全有效，资格证明文件不齐全的，能否在规定时间内补齐。审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求，只要不满足《资格性和符合性审查表》所列各项要求之一的，将被认定为无效响应。对响应有效性认定意见不一致的，磋商小组按简单多数原则表决决定。

18.2 磋商小组对各供应商进行资格性和符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或无效响应者应实行及时告知，由磋商小组组长或采购人代表将集体意见现场及时告知该供应商，以让其核证、澄清事实。

18.3 根据财库〔2015〕124号，在采购过程中符合要求的供应商只有2家的，竞争性磋商采购活动继续进行。

19. 技术、商务及价格评审

19.1 评分总值最高为100分，评分分值（权重）分配如下：

评分项目	技术评分	商务评分	价格评分
权重	60%	30%	10%

19.2 技术商务评审

技术商务评分项明细及各单项所占权重详见附表2：《技术商务评审表》

19.3 价格评审：

19.3.1 最终报价：符合17.2规定的供应商应在规定时间内集中密封提交最终报价（最终报价时间视磋商进程由磋商小组决定）。

19.3.2 报价有计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

- 1) 报价文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2) 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；
- 3) 单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

19.3.3 价格评审价：对通过审查的供应商的最后报价，磋商小组按照以下方法计算

(1) 如有使用节能产品、环境标志产品的，进行价格扣除：

a. [优先采购时适用]采用节能产品的，对报价中的节能产品金额给予价格扣除，扣除方法如下：节能产品金额占项目总金额的比重达到10%—25%的（含10%，不含25%，下同），扣2%；

达到 25—50%的，扣 4%；达到 50%—75%的，扣 7%；达到 75%以上的扣 10%。（说明：属于强制采购节能产品的，不作价格扣除。）

b. 采用环境标志产品的，对报价中的环境标志产品金额给予价格扣除，扣除方法如下：环境标志产品金额占项目总金额的比重达到 10%—25%的（含 10%，不含 25%，下同），扣 1%；达到 25—50%的，扣 2%；达到 50%—75%的，扣 3%；达到 75%以上的扣 4%。

(2) 小微企业报价的，对小型和微型企业提供的产品和服务的金额给予 6%的价格扣除。中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且《共同磋商协议书》中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，给予联合体 2%的价格扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业，给予联合体 6%的价格扣除。组成联合体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) 上述“价格扣除”是指对供应商采用符合政府采购政策引导方向产品的，其报价按照有关规定在评审时给予一定幅度的优惠。

19.3.4 评审价的确定：按上述条款的原则校核修正后的价格为评审价。如果出现多种处理原则所产生的结果不一致的情况，以最高的修正价作为评审价。

19.3.5 计算价格得分：价格评分为客观得分，统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且报价最低的投标报价为基准价，各有效投标人的价格评分统一按照下列公式计算：价格评分 = (基准价 ÷ 投标价) × 100% × 10。

19.4 综合得分及其统计：磋商结束后，磋商小组对响应供应商的最终形成的响应文件、磋商承诺及最终报价等方面进行详细评审。按照评标程序、评分标准以及权重分配的规定，磋商小组成员分别就各个响应供应商的服务商务状况及其对磋商文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其服务商务评分。各评委的评分的算术平均值即为该响应供应商的服务、商务得分。然后，根据价格评审方法评出价格得分。将服务得分、商务得分和价格得分分别乘以权重并相加得出综合得分（评审得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位）。

九、 确定成交供应商办法

20. 确定成交供应商

20.1 推荐成交候选供应商名单：磋商小组按综合得分由高到低的原则进行排序（综合得分相同，名次按评审价由低到高顺序排列；综合得分相同、且评审价相同的，名次按服务评分由高到低顺序排列；综合得分相同、评审价和服务评分均相同的，名次由磋商小组投票确定。法律

法规有明确规定的，以法律法规规定为准。），推荐综合得分排名最靠前的供应商为第一成交候选人，综合得分次高的供应商为第二成交候选人，以此类推。最终确定一名成交供应商。

20.2 根据磋商小组的评标结果，采购人依法确定成交供应商，也可以事先授权磋商小组直接确定成交供应商。

20.3 成交人确定后，茂名市智信招标采购有限公司将在政府采购监督管理部门指定的媒体上发布成交公告，并向成交人发出《成交通知书》。《成交通知书》对成交人和采购人具有同等法律效力。

20.4 采购人根据实际需要通知磋商小组推荐的第一成交候选供应商在 2 个工作日内，按磋商文件中所要求的相关证件、证明文件、合同的原件送采购人，核对与供应商响应文件中的复印件是否一致。采购人在接到原件之日起 5 个工作日内，核对没有不一致的，须确认成交供应商；核对发现有不一致或第一成交候选供应商无正当理由不按时提供原件的，书面向政府采购代理机构提出，并报同级财政部门核实后按报价无效处理。

20.5 替补候选人的设定与使用。

依据《广东省实施〈中华人民共和国政府采购法〉办法》第四十四条“……中标、成交供应商放弃中标、成交或者中标、成交资格被依法确认无效的，采购人可以按照排序从其他中标、成交候选供应商中确定中标、成交供应商，没有其他中标、成交候选供应商的，应当重新组织采购活动。”

十、询问、质疑及投诉

21. 询问

供应商对政府采购活动事项（采购文件、采购过程和成交结果）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做出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。书面方式询问包括但不限于传真、信函（格式附后）。联系方式见《邀请函》中“采购人、招标代理机构的名称、地址和联系方式”。

22. 质疑

供应商认为采购文件、采购过程或成交结果使自己的权益受到损害的，以书面形式向采购人或招标代理机构书面提出质疑。质疑应当依法给与答复，并将结果告知有关当事人。茂名市智信招标采购有限公司处理质疑的依据是国家相关法律法规以及《广东省政府采购工作规范（试行）》第十一章，程序阐释如下：

22.1 质疑处理遵循公平、公正、规范、高效的原则。

22.2 供应商质疑实行实名制和“谁质疑，谁举证”的原则，质疑应有具体的事项及事实根据。

22.3 质疑应以书面形式在规定时间内一次性全部提出（格式附后），超出规定时间，不再受理针对采购文件的相关质疑。

22.4 供应商质疑应符合下列条件：

(1) 提供质疑的项目名称及其采购编号、质疑供应商的单位名称、详细地址、邮政编码、联系人及联系电话等基本情况。质疑文件必须由法定代表人签署，并加盖单位公章，提交质疑书原件(传真件恕不受理)。

(2) 有质疑的具体事项、请求及理由，并附相关证据材料，所依据的有关法律、法规、规章的名称及条款内容。

(3) 质疑材料中有外文资料的，应一并附上中文译本，并以中文译本为准。

(4) 质疑事项属于有关法律、法规和规章规定处于保密阶段的事项，质疑的当事人应当提供信息来源或有效证据。

不符合上述条件的，采购代理机构不予受理。

22.5 采购代理机构受理质疑办理程序：

(1) 采购代理机构应当在收到质疑书原件的当日与质疑人办理签收手续。

(2) 先与质疑供应商进行沟通，以消除因误解或对采购规则、程序的不了解而引起的质疑。如供应商对沟通情况满意，撤回了质疑，质疑处理程序终止。

(3) 质疑书内容不符合规定的，采购代理机构应以书面形式告知质疑人，质疑人应根据有关规定作出修改，并在约定的期限内提供符合要求的文件，否则视为质疑人放弃质疑。

(4) 根据“谁主张、谁举证”的原则，对于需经由法定部门调查、侦查或先行作出相关认定的事项，质疑人应当申请具有法定职权的部门查实认定，并将相关结果提交给采购代理机构。

(5) 处理质疑一般进行书面审查，并可将质疑文件复印件发送给相关当事人；必要时听取各方当事人的陈述和申辩、进行相关调查；组织原评标委员会或磋商小组进行复议，委托专业机构出具鉴定意见或其他专业意见，也可组织听证会进行论证调查。

(6) 在质疑处理期间，采购代理机构视情形可以依法决定暂停采购活动。

(7) 采购代理机构原则上在质疑受理之日起七个工作日内书面答复质疑供应商。答复函可以直接领取、传真或邮寄方式均视为有效送达。

22.6 供应商向采购代理机构提出质疑后，在质疑处理期限内，不得同时向其他部门提起同一质疑。质疑供应商如已就同一事项提起投诉、提请行政复议或诉讼的，质疑程序终止。

22.7 采购单位、评标专家和相关供应商等当事人应积极配合采购代理机构进行质疑调查，如实反映情况，及时提供证明材料。

22.8 质疑人拒绝配合采购代理机构依法进行调查的，按自动撤回质疑处理；被质疑人在规定时限内，无正当理由未提交相关证据和其他有关材料的，视同放弃说明权利，认可质疑事项。

22.9 质疑供应商有下列情形之一的，属于虚假、恶意质疑：

(1)捏造事实或提供虚假证明材料的；

(2)假冒他人名义进行质疑的；

(3)拒不配合进行有关调查、情节严重的。

22.10 在供应商质疑受理调查期间，相关信息或材料文件的传递，采购代理机构、质疑人、被质疑人以及相关当事人应当采用书面形式，并办理有关签收手续。

22.11 一年内同一供应商同一行业内有三次无效质疑的列入黑名单，并呈报监管部门处理。

22.12 质疑联系方式

质疑受理机构名称：茂名市智信招标采购有限公司

质疑受理机构地址：茂名市迎宾一路6号大院3号梯6楼

质疑受理机构电话：0668-2919238

质疑受理机构传真：0668-2919838

十一、签订合同

23. 成交供应商在收到成交通知书后，按规定与采购人签订政府采购合同。

十二、适用法律

24. 采购人、政府采购代理机构及响应供应商的一切采购活动均适用《政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。工程类项目适用《中华人民共和国招标投标法》及其配套的法规、规章、政策。

附表 1：初步审查表

初步审查表

序号	评审内容	A	B	C
1	投标人资质是否符合招标文件的要求			
2	资格证明文件是否齐全			
3	保证金是否足额提交			
4	投标有效期是否为 60 天			
5	投标文件符合招标文件的式样和签署要求			
6	投标报价是固定唯一价且未超过采购预算			
7	投标文件实质性响应招标文件要求,且未经评委认定为无效标的内容和条款			
结 论				

注： 1. 评委在结论栏中按“一票否决”填写“通过”或“不通过”；
2. 有半数以上的评委对供应商的结论为“不通过”则该供应商为不通过初步审查的供应商，不得进入下一步服务、商务、价格评审。

附表 2：技术评审表（60 分）

序号	技术评审因素	满分值	评分标准
1	方案总体框架和部署、系统的性能	5	考查、对比投标人对软件系统技术路线，系统性能是否符合要求，提供第三方软件测试报告，对提供的方案进行横向比较评价：根据优劣程度排名，第一名 5 分，第二名 3 分，第三名 1 分，其他名次或未提供方案不得分。
2	受理平台	5	考查、对比投标人对用户需求的理解，并提供设计方案，对提供的方案进行横向比较评价：根据优劣程度排名，第一名 5 分，第二名 3 分，第三名 1 分，其他名次或未提供方案不得分。
3	办理平台	5	考查、对比投标人对用户需求的理解，并提供设计方案，对提供的方案进行横向比较评价：根据优劣程度排名，第一名 5 分，第二名 3 分，第三名 1 分，其他名次或未提供方案不得分。
4	督办平台	5	考查、对比投标人对用户需求的理解，并提供设计方案，对提供的方案进行横向比较评价：根据优劣程度排名，第一名 5 分，第二名 3 分，第三名 1 分，其他名次或未提供方案不得分。
5	绩效考核系统	5	考查、对比投标人对用户需求的理解，并提供设计方案，对提供的方案进行横向比较评价：根据优劣程度排名，第一名 5 分，第二名 3 分，第三名 1 分，其他名次或未提供方案不得分。
6	信访统计分析系统	3	考查、对比投标人对用户需求的理解，并提供设计方案，对提供的方案进行横向比较评价：根据优劣程度排名，第一名 3 分，第二名 2 分，第三名 1 分，其他名次或未提供方案不得分。
7	日常办公系统	3	考查、对比投标人对用户需求的理解，并提供设计方案，对提供的方案进行横向比较评价：根据优劣程度排名，第一名 3 分，第二名 2 分，第三名 1 分，其他名次或未提供方案不得分。
8	短信管理平台	3	考查、对比投标人对用户需求的理解，并提供设计方案，对提供的方案进行横向比较评价：根据优劣程度排名，第一名 3 分，第二名 2 分，第三名 1 分，其他名次或未提供方案不得分。
9	网上信访系统	3	考查、对比投标人对用户需求的理解，并提供设计方案，对提供的方案进行横向比较评价：根据优劣程度排名，第一名 3 分，第二名 2 分，第三名 1 分，其他名次或未提供方案不得分。
10	接口升级与对接需求	3	考查、对比投标人对用户需求的理解，并提供设计方案，对提供的方案进行横向比较评价：根据优劣程度排名，第一名 3 分，第二名 2 分，第三名 1 分，其他名次或未提供方案不得分。
11	项目完工期	5	考察、对比投标人对用户需求的理解，并提供设计方案，对提供的方案进行横向比较评价：根据优劣程度排名，第一名 5 分，第二名 3 分，第三名 1 分，其他名次或未提供方案不得分。

12	系统演示	15	<p>本项目安排述标及系统演示：只有通过初步审查的投标人才有述标及原型演示的机会。投标人按照报名顺序逐一进行系统演示。每个投标人只有一次演示机会，述标演示时间控制在 15 分钟之内。必须使用业务流程可以真实流转进行技术演示，不得使用原型、DEMO、PPT 文档演示及未提供技术演示的。</p> <p>系统演示是考察投标人对用户需求的理解，是否符合客户实际需求，对演示进行功能点是否得分的评价，每个功能点 1 分，系统演示有该功能点得 1 分，否则不得分，详见评分细则：</p>	
			3 分	<ol style="list-style-type: none"> 1) 受理平台把来信、来访、网信等多个渠道的录入信访事项的功能集中判重录入 2) 判重后自动显示不同部门及渠道判重的信访事项件数 3) 演示在受理平台判重页面录入信访人姓名等条件判重后，支持成功导入信访人信息或信访事项信息
			2 分	<ol style="list-style-type: none"> 1) 录入信访事项上传附件支持单个和批量，并支持修改附件名称。 2) 支持录入信访事项保存后，办理方式选择不予受理/不再处理，系统自动根据选择的理由加载对应的文书并支持在线编辑
			1 分	<ol style="list-style-type: none"> 1) 支持处理部门颜色区分，未签收，已签收，已处理等不同状态的处理部门用不同颜色显示，提高处理效率。分
			3 分	<ol style="list-style-type: none"> 1) 填写受理意见能够快速选择并支持修改分 2) 办理平台选择转送或交办办理方式，支持对主办单位、协办单位、抄送单位都多选 3) 支持信访部门工作者选择建议办理途径并支持不选择
			2 分	<ol style="list-style-type: none"> 1) 支持职能部门申请延时，延期申请必须提交附件，不需要审核，自动通过后触发系统调整信件处理时限和亮灯。 2) 支持市直单位的信访件可以转交给县直单位进行处理，并办理结果逐级上报上来。
			2 分	<ol style="list-style-type: none"> 1) 支持职能单位按照信访途径、法定途径、依法履职的任意一种办理途径进行信访事项的办理，且支持增加多个办理信息。 2) 办理信息提交时，系统对附件命名做对应的校验，如果附件没有包含对应的关键字就不允许提交。
			2 分	<ol style="list-style-type: none"> 1) 拟办意见逐级领导修改都会对修改记录和修改前后的内容进行保存展示。 2) 扩展操作支持 word 版本和网页版的文书编辑和打印。

备注：各评委按规定的范围内进行量化打分，并统计总分。

附表 3：商务评审表（30 分）

	评审分项		说明
	内容	分值	
商务响应 30 分	商务条款响应程度评价	5	根据投标人对招标文件中的商务条款的响应程度作为评审依据。完全响应或优于招标文件要求得 5 分，有任何一项负偏离扣 1 分，扣完为止。
	投标人资质情况	5	具有软件企业认定证书、计算机软件著作权登记证书、ISO9001 质量管理体系认证证书、信息系统集成及服务资质资质证书、CMMI 软件能力成熟度证书、“质量-服务-诚信 AAA 企业”证书、科技小巨人企业认定等证书。每提供 1 份证书得 1 分，最高得 5 分。
	经营业绩	8	2015 年以来签订的同类项目经营业绩（依据合同复印件，原件备查）作为评审依据。每提供 1 份业绩得 0.1 分，最高得 8 分。
	知识产权评价	4	具有与信访、督查督办、矛盾排查、数据交换平台、协同办公平台等相关业务的本次招标范围内的软件著作权登记证书，每提供 1 份证书得 1 分，最高得 4 分。 注：须提供有效证书复印件并加盖公章，是否属于相关软件著作权登记证书以评标委员会认定为准确（以上所有证明材料提供原件核查，不提供原件的相应分项不得分。）
	投标供应商针对本项目的售后服务承诺（响应时间、维护方案等）及售后服务机构设置	8	1. 根据投标人提供售后服务方案是否详细、完善、响应时间和处理办法合理、可行等方面进行横向比较：优：得 2 分；良：得 1 分；差：得 0 分。 2. 售后服务机构的便捷性：对投标人售后服务机构（指投标人售后服务机构营业执照注册地址）至采购人的距离进行横向比较：第一档次：以距离最短的投标人售后服务机构的距离+400 公里作为第一档次的范围。第二档次：以除第一档次范围内的投标人售后服务机构外距离最短的投标人售后服务机构的距离+400 公里作为第二档次的范围。第三档次：以除第一档次和第二档次范围内的投标人售后服务机构外距离最短的投标人售后服务机构的距离+400 公里作为第三档次的范围。第四档次：以除第一、二、三档次范围内的投标人售后服务机构 外距离最短的投标人售后服务机构的距离+400 公里作为第四档次 的范围。 第五档次：以除第一、二、三、四档次范围内的投标人售后服务机构外距离最短的投标人售后服务机构的距离+400 公里作为第五 档次的范围。第六档次：以除第一、二、三、四、五档次范围内的投标人售后 服务机构外距离最短的投标人售后服务机构的距离+400 公里作为 第六档次的范围。第一档次的投标人得 6 分，第二档次的投标人得 5 分，第三档次 的投标人得 4 分，第四档次的投标人得 3 分，第五档次的投标人得 2 分，第六档次的投标人得 1 分，其它得 0 分。 备注：此项以百度地图所标识的投标人售后服务机构与茂名市茂南区油城五路 28 号茂名市信访局的最短驾车路程截图作为证明材料，同时附上对应的营业执照副本复印件（加盖公章）。

第四部分 合同书格式

_____ 政府采购

合 同 书
(服务类)

采购编号：

项目名称：

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

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》、《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、合同金额

合同金额为（大写）：_____元（¥_____元）人民币。

服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

- 1. 本合同项下的服务指_____。
- 2.
- 3.

甲方乙方的权利和义务

- （一） 甲方的权利和义务
- （二） 乙方的权利和义务

服务期间（项目完成期限）

委托服务期间自_____年_____月至_____年_____月止。

五、 付款方式

- 1. 合同签订 10 个工作日内由采购人向中标供应商支付合同总金额的 30%（采购人由于财政付款手续等原因造成的延期付款免责）；
- 2. 项目通过终验后 10 个工作日内，由采购人向中标供应商支付合同总金额的 65%项（采购人由于财政付款手续等原因造成的延期付款免责）；
- 3. 验收后 1 年的 10 个工作日内，由采购人向中标供应商支付余下 5%的合同款项（采购人由于财政付款手续等原因造成的延期付款免责）。

六、知识产权产权归属

七、保密

八、违约责任与赔偿损失

1) 乙方提供的服务不符合采购文件、报价文件或本合同规定的，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接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总的 5%的违约金。甲方人逾期付款，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。

九、争端的解决

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、不可抗力：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。

十一、税费：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。

十二、其它

1) 本合同所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书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。

十二、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：

签定地点：

签定日期： 年 月 日 签定日期： 年 月 日

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

合 同 附 件

（略）

附注：

1. 本合同所有附件均在签订合同时编制，编制依据为招标文件和成交供应商的投标文件及相关确认文件；

2. 合同附件的具体内容由甲乙双方在签订合同时确定。

第五部分 响应文件格式

服务类项目投标/响应文件

- 一、 自查表
- 二、 资格性文件
- 三、 商务部分
- 四、 服务部分
- 五、 价格部分

注：1. 请投标人/响应供应商按照以下文件的要求格式、内容，顺序制作投标/响应文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对投标/响应文件的评价。

2. 开标/报价一览表

茂名市政府采购

投标 / 响应文件 (正本/副本)

项目名称：

采购编号：

响应供应商名称：

日期：_____年____月____日

一、自查表

1.1 资格性/符合性自查表

评审内容		招标文件要求	自查结论	证明资料
资格性 检查	投标函	按对应格式文件填写、签署、盖章(原件)	<input type="checkbox"/> 通过； <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	法定代表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)	<input type="checkbox"/> 通过； <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	保证金(投标保证金交纳凭证)	¥：____元，转帐、汇款的复印件加盖公章。	<input type="checkbox"/> 通过； <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	准入条件(关于资格的声明函)	合格投标人资格条件	<input type="checkbox"/> 通过； <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	其他要求	其他要求	<input type="checkbox"/> 通过； <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
符合性 审查	报价人的合格性	在参与政府采购活动中未有违法违规违纪行为并受过处罚	<input type="checkbox"/> 通过； <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		在经营范围内报价	<input type="checkbox"/> 通过； <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	服务要求	实质性响应标书中服务要求	<input type="checkbox"/> 通过； <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	报价要求	报价方案是唯一确定	<input type="checkbox"/> 通过； <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	其它	实质性响应招标文件中规定的其它情况	<input type="checkbox"/> 通过； <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页

注：以上材料将作为投标人合格性和有效性审核的重要内容之一，投标人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，对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！在对应的打“√”。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

二、资格性文件

2.1 投标函

茂名市智信招标采购有限公司：

依据贵方采购项目_____项目（编号：_____）项目招标采购货物及服务的投标邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表（投标人名称、地址）提交下述文件正本_1_份，副本_3_份。

1. 自查表；
2. 资格性文件；
3. 商务部分；
4. 服务部分。

在此，我方声明如下：

1. 同意并接受招标文件的各项要求，遵守招标文件中的各项规定，按招标文件的要求提供报价。
2. 投标有效期为递交投标文件之日起_60_天，中标人投标有效期延至合同验收之日。
3. 我方已经详细地阅读了全部招标文件及其附件，包括澄清及参考文件(如果有的话)。我方已完全清晰理解招标文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。
4. 我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。
5. 我方承诺在本次投标文件中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。
6. 我方完全服从和尊重评委会所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得中标资格。
7. 我方同意按招标文件规定向招标代理机构缴纳采购服务费。

投标人：

地址：

传真：

电话：

投标人（法定代表人授权代表）代表签字：

投标人名称(公章)：

开户银行：

帐号：

日期：

2.2 法定代表人资格证明书及授权委托书

(1) 法定代表人资格证明书

致：茂名市智信招标采购有限公司：

_____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。

(为避免废标，请服务商务必提供本附件)



(2) 法定代表人授权委托书

致：茂名市智信招标采购有限公司

兹授权_____同志，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是：

_____。

授权单位：_____（盖章） 法定代表人：_____（签名或盖私章）

有效期限：至_____年_____月_____日； 签发日期：

附：代理人性别：_____ 年龄：_____ 职务：

身份证号码：

联系电话：

营业执照号码：_____ 经济性质：

主营（产）：

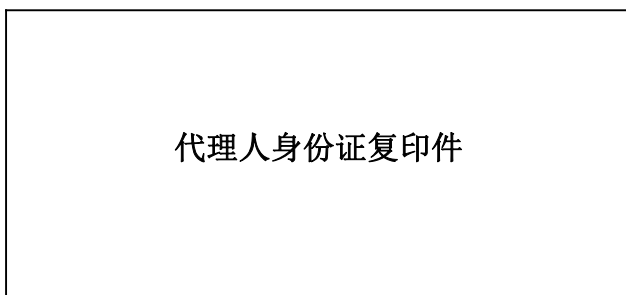
兼营（产）：

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。
4. 授权权限：全权代表本公司参与上述采购项目的投标响应，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交的任何补充承诺。
5. 有效期限：与本公司投标文件中标注的投标有效期相同，自本单位盖公章之日起生效。
6. 投标签字代表为法定代表人，则本表不适用。



2.3 投标保证金交纳凭证

茂名市智信招标采购有限公司：

（投标人）参加贵方组织的_____项目（编号：_____）的采购活动。按招标文件的规定，已通过（转帐、银行汇款）形式交纳人民币（大写）_____元的投标保证金。

投标人名称：

投标人开户银行：

投标人银行帐号：

说明：

1. 上述要素供银行转账及银行汇款方式填写，其他形式可不填。其他方式以现场递交为依据。
2. 上述要素的填写必须与银行转账或银行汇款凭证的要素一致，采购代理机构依据此凭证信息退还投标保证金。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日期： 年 月 日

附：

粘帖转帐或汇款的银行凭证复印件

- 注：1. 投标人投标响应时，应当按招标文件要求交纳投标保证金。投标保证金可以采用转帐、银行汇款等形式交纳。
2. 招标人在中标通知书发出后五个工作日内凭投标人的投标保证金交纳凭证退还未中标服务商的投标保证金，在采购合同签订后五个工作日内退还中标服务商的投标保证金。

2.4 关于资格的声明函

致：茂名市智信招标采购有限公司

关于贵方招标采购_____（编号：_____）投标邀请，本签字人愿意参加投标响应，提供招标文件中规定的货物及服务，并证明提交的下列文件和说明是准确和真实的。

- （1） 投标人的营业执照副本、税务登记证、组织机构代码证，资质等级证书（复印件加盖公章）、财务报表、纳税证明、社保证明。
- （2） 供应商资格要求提供的证明文件。
- （3） 其他证明材料
（相关证明文件附后）

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标名称（签章）：

日期：_____年____月____日

2.5 声明函

根据《政府采购法》第二十二条中第五款规定，供应商参加政府采购活动，应在参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，我公司声明如下：

我公司在最近三年内的经营活动中，依法依规生产经营，没有重大的违法记录及相关部门的严重处罚。如有虚假，我单位愿意承担由此产生的相关责任。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日期： 年 月 日

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的投标设备或货物明细报价表中，采用符合政策的小型或微型企业产品，主要产品与核心服务介绍说明如下：

小型或微型企业服务：

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，投标人投标时需注意：

（1）本办法所称中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）应当同时符合以下条件：（一）符合中小企业划分标准；（二）提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。本办法所称中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准。小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业，中小企业划分标准参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）执行。

（2）参加政府采购活动的中小企业投标时需提供《中小企业声明函》（格式见附表）。否则不予认可。

（3）政府采购货物时，若投标产品仅部分符合优惠评审要求，投标人应提供满足要求的货物的名称和分项报价，否则不予认可。

（4）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。

附表 1：服务适用政府采购政策情况表

中小企业扶持 政策	如属所列情形的，请在括号内打“√”： （ ） 小型、微型企业投标且提供本企业的设备或货物。 （ ） 中小微企业投标且提供其它小型、微型企业设备或货物的，请填写下表内容：			
	设备或货物	设备或货物生产企业	设备或货物生产企业企业类型	金额 (元人民币)
	小型、微型企业服务金额合计			

填报要求：

1. 本表的服务内容、金额应与《投标报价明细表》一致。
2. 设备或货物生产企业为小型或微型企业时才需要填“设备或货物生产企业企业类型”栏，填写内容为“小型”或“微型”。
3. 请投标人正确填写本表，所填内容将作为评分的依据。其内容或数据应与对应的证明材料相符，如果不一致，可能导致该项的得分为 0 分。

投标人名称（盖章）：

投标人法定代表人/负责人（或其授权代表）（签字）：

日期： 年 月 日

附表 2：中小企业声明函

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。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：提供其他中小微企业制造的货物，必须同时提供该中小微企业的声明函。

请投标人认真阅读如下内容：

注：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，投标人须提供下列材料证明为中/小/微型企业：

1) 投标人必须明确本项目（/本包组）所提供产品的制造企业行业类型，请在下列选项”“成交注”√”

农、林、牧、渔业 工业 建筑业 批发业 零售业 交通运输业 仓储业 邮政业 住宿业 餐饮业 信息传输业 软件和信息服务服务业 房地产开发经营 物业管理 租赁和商务服务业 其他未列明行业。

2) 提供本《中小企业声明函》并加盖投标人公章。

3) 制造企业的营业执照复印件。

4) 提供制造企业的从业人员数量（以社保局或税务局开具的能体现从业人员数量的证明文件为准）、营业收入和资产总额（以会计师事务所审计的财务报告或税务部门审核的财务报告复印件为准）证明文件（加盖公章）。

未提供上述证明材料或提供的证明材料不全的，将不作为中小企业产品进行相应的价格扣除。

三、商务部分

3.1 投标人/响应供应商概况

一、投标人/响应供应商情况介绍表

单位名称						
地址						
主管部门		法人代表		职务		
经济类型		授权代表		职务		
邮编		电话		传真		
单位简介及机构设置						
单位优势及特长						
单位概况	注册资本	万元	占地面积	M ²		
	职工总数	人	建筑面积	M ²		
	资产情况	净资产	万元	固定资产原值	万元	
		负债	万元	固定资产净值	万元	
财务状况	年度	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)	资产负债率

注：1) 文字描述：企业性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、服务力量等。

2) 图片描述：经营场所、主要经营项目等。

3) 投标人/响应供应商必须提供近 2 年的财务报告（损益表、资产负债表）的复印件（加盖公章）。

4) 如投标人/响应供应商此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

二、供货渠道与合作机构情况

分项	基本情况	联系人/联系电话/传真
投标人/响应供应商情况	单位名称： 注册资本： 法定代表人： 代理产品： 网址：	Name： Tel： Fax：

设在广东省内的售后服务机构情况	机构名称： 地 址： 负 责 人： 服务机构性质：企业自有 / 委托代理	Name： Tel： Fax：
-----------------	---	-----------------------

三、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)	竣工 时间	联系人及电话
1				
2				
3				
...				

注：业绩是必须以投标人/响应供应商名义完成并已验收的项目。投标人/响应供应商必须提供合同复印件（请留意评审细则是否要求提供验收报告）。

四、报价人目前涉及的诉讼案件或仲裁的资料

涉及的另一方或另几方	争端的原因	涉及的金额

五、其它重要事项说明及承诺

(请扼要叙述)

投标人/响应供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（签章）：

日期： 年 月 日

3.2 规章制度一览表（可选）

（所列制度均为目前仍在执行的制度，包括质量保证体系和操作管理制度等，提供附复印件并加盖公章）

序号	相关规章制度名称	开始执行时间	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
.....			

投标人/响应供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（签章）：

日期： 年 月 日

3.3 商务条款响应表

(1) 一般商务条款响应表

序号	一般商务条款要求	是否响应	偏离说明
1	完全理解并接受合同条款要求		
2	完全理解并接受对合格投标人/响应供应商、合格的货物、工程和服务要求		
3	完全理解并接受对投标人/响应供应商的各项须知、规约要求和责任义务		
4	在近1年内具有独立完成同类项目的业绩不少于1项		
5	磋商有效期：磋商有效期为自递交响应文件起至确定正式成交人止不少于60天，成交单位有效期至项目验收之日		
6	报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务		
7	所提供的报价不高于本公司目前的报价水平		
8	主要关键设备均为近个月内原厂生产的非淘汰类全新产品		
9	交货期：满足磋商文件要求		
10	满足对售后服务的各项要求		
11	同意接受合同范本所列述的各项条款		
12	同意按本项目要求缴付相关款项		
13	同意采购方以任何形式对我方投标/响应文件内容的真实性进行审查、验证		
14	其它商务条款偏离说明：		

- 注：1. 对于上述要求，如投标人/响应供应商完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。
2. 此表内容必须与实施方案中所介绍的内容一致。
3. 本表内容不得擅自修改。

投标人/响应供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（签章）：

日期： 年 月 日

四、服务部分

4.1 服务需求响应表

服务需求响应表

序号	招标/谈判服务要求	投标/响应服务实际情况	是否偏离（无偏离/正偏离/负偏离）	偏离简述
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
...				

- 说明：
1. 投标人/响应供应商必须对应投标/谈判文件“采购项目服务规格、参数及要求”的内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标/谈判要求。
 2. 投标人/响应供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。
 3. 本表内容不得擅自修改。

投标人/响应供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（签章）：

日期： 年 月 日

4.2 拟任执行管理及服务人员情况

职责分工	姓名	现职务	持何种资格证书	发证时间	曾主持/参与的同类型项目经历	职称	专业工龄
总负责人							
其他主要服务人员							
	...						

注：必须提供上述人员在投标/响应单位购买社保或缴纳个人所得税的证明文件。同时必须在投标/响应文件中附任职资格证书或服务工人等级证书的复印件。

投标人/响应供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（签章）：

日期： 年 月 日

4.3 专业人员的时间计划表

【说明】就本项目所派团队各人员的进驻时间、工作明细时间、工作量等进行安排。

投标人/响应供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（签章）：

日期： 年 月 日

4.4 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	

法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（签章）：

日期： 年 月 日

4.5 组织实施方案

投标人/响应供应商应按采购文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的实施方案。对含糊不清或欠具体明确之处，评委会可视为报价人履约能力不足或响应不全处理。组织实施方案的内容应包括：

- 1) 对项目的理解（项目概述、目标、服务范围、甲方的义务及配合条件）
- 2) 针对本项目的组织实施方案
- 3) 服务及质量承诺
- 4) 服务技术力量
- 5) 报价人认为必要的其它内容。

投标人/响应供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（签章）：

日期： 年 月 日

五、价格部分

报价一览表

项目名称	茂名市信访局网上信访信息系统“业务流程再造”升级改造项目	备注
项目编号	ZX2018-ZFJC074	
投标报价	(大写)人民币 元整(¥ 元)；	

注：1. 投标人/响应供应商须按要求填写所有信息，不得随意更改本表格式。

2. 报价中必须包含服务、质保期售后服务、全额含税发票、雇员费用、合同实施过程中应预见和不可预见费用等。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日期： 年 月 日