

“爱山东” APP牡丹区分厅迭代升级及 运维服务项目

竞争性磋商文件

项目编号：SDGP371702000202502000181
(HZSMDCGF2025-041)

采 购 人：菏泽市牡丹区人民政府办公室

采购代理机构：山东聚汇兴工程管理有限公司

日 期：二零二五年十一月

目录

第一章 竞争性磋商公告	2
第二章 供应商须知	5
第三章 竞争性磋商办法	31
第四章 采购合同	37
第五章 项目说明及要求	41
第六章 响应文件格式	78

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

“爱山东”APP牡丹区分厅迭代升级及运维服务项目的潜在供应商应在牡丹区人民政府网、中国山东政府采购网、全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）<http://hzs.jyzx.cn/>获取采购文件，并于2025年11月25号14时00分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：SDGP371702000202502000181（HZSMDCGF2025-041）

项目名称：“爱山东”APP牡丹区分厅迭代升级及运维服务项目

预算金额：100万元

最高限价：100万元

采购需求：

标的	标的名称	数量	简要技术需求或服务要求	预算金额 (万元)
A	“爱山东”APP牡丹区分厅迭代升级及运维服务项目	1	详见竞争性磋商文件	100

合同履行期限：自签订合同之日起1年。

服务地点：采购人指定地点。

质量标准及要求：在规定时间内，确保提交的成果全面、规范、科学、合理，符合国家相关技术规范、满足质量评定标准和采购人具体要求。

二、申请人的资格要求：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目不专门面向中小企业采购。

3、本项目的特定资格要求：供应商须在中华人民共和国注册、具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织；须具备：①统一社会信用代码的营业执照，并在人员、设备、资金等方面具有相应的完成本项目的能力；②需提供资格信用承诺函（格式见附件）；③“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）或中国执行信息公开网列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，不得参与本次采购活动；④资格审查方式：资格后审。

注：本项目按照《关于实行政府采购供应商资格信用承诺制的通知》（荷财采[2022]9 号）规定，供应商提供菏泽市政府采购供应商资格信用承诺函来代替资格审查资料，具体要求详见磋商文件。

三、获取磋商文件

时间：开标前均可获取。

地点：请登录山东省政府采购信息公开平台 <http://www.ccgp-shandong.gov.cn/>、全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）<http://hzszyzx.cn/> 自行下载。

竞争性磋商文件在中国山东政府采购网、牡丹区人民政府网、全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）<http://hzszyzx.cn/> 发布，视作已发放给所有供应商（发布时间即为发出竞争性磋商文件的时间），各供应商应随时关注报名信息并及时自行下载电子版竞争性磋商文件和各类澄清答疑，否则所造成的一切后果由供应商自负。

获取采购文件并不作为潜在投标单位资格条件的最终通过或合格，潜在投标单位应对资料的真实性等负责；招标时须对投标单位进行资格审核，不符合项目资格条件的投标单位的响应文件将被拒绝，潜在投标单位应自负其风险费用；投标单位自行查阅网站信息，未按要求查阅者自行承担相应后果，恕不予单独告知；

售价：0 元

四、响应文件提交

截止时间：2025 年 11 月 25 号 14 点 00 分（北京时间）

地点：本项目采用电子招投标的方式，供应商需在投标截止时间前在全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）<http://hzszyzx.cn/> 上传经 CA 加密的电子响应文件；

五、开启

时间：2025 年 11 月 25 号 14 点 00 分（北京时间）

地点：全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）<http://hzszyzx.cn/>（不见面开标）

本次采购为不见面磋商，进行电子报价。获取文件方式：第一步：供应商请于 2025 年 11 月 25 日 09 时 00 分前，登陆全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市），办理信息注册后进行网上投标确认并获取竞争性磋商文件，未在全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）上进行获取竞争性磋商文件并上传响应文件的，报价无效。已注册的供应商应按照全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）网上“关于山东省公共资源电子交易平台（菏泽市）政府采购电子交易系统试运行的通知”进行操作。公共资源交易网注册程序：详见 <http://hzszyzx.cn/> 上关于山东省公共资源电子交易平台（菏泽市）政府采购电子交易系统试运行的通知，供应商操作手册，技术支持：0530-5319003。第二步：供应商需在提交（上传）响应文件前，办理 CA 证书，并按照供应商操作手册完成。技术支持：0530-5319003。

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

本项目为不见面开标项目。本次采购公告在山东省政府采购信息公开平台 、全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市<http://hzszyzx.cn/>、牡丹区人民政府网上发布。

注 意 事 项：“ 供 应 商 须 在 项 目 开 标 前 ， 进 入 荷 泽 市 政 府 采 购 公 共 服 务 平 台（<http://ggzytz.heze.gov.cn/>），在服务平台点击【菏泽市政采信用管理系统】进入信用系统完成账号注册（已有账号的无需重复注册），登录系统截取当前的信用星级和分数，作为供应商信用情况的参考。在项目评标结束后，供应商需登录菏泽政采信用管理系统，对本次项目的各阶段参与主体完成信用评价并于系统内提交评价结果”。信用系统具体操作步骤详见【菏泽市政采信用管理系统】用户操作手册（<http://47.104.12.130:10000/user/login>）。

八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 招标人信息

名称：菏泽市牡丹区人民政府办公室

地址：菏泽市牡丹区人民政府办公室驻地

联系人：董主任

联系电话：0530-5929909

2. 招标代理机构信息

名称：山东聚会兴工程管理有限公司

地址：菏泽市牡丹区昆明路与 220 国道交叉口毅德城 B3 区 22 栋 1013

联系人：赵经理

电 话：15553067230

邮 箱：sdjhx0714@163.com

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1	采购人	名称：菏泽市牡丹区人民政府办公室 地址：菏泽市牡丹区人民政府办公室驻地 联系人：董主任 电 话：0530-5929909
1.2	采购代理机构	名称：山东聚汇兴工程管理有限公司 地址：菏泽市牡丹区昆明路与220国道交叉口毅德城B3区22栋1013 联系人：赵经理 电 话：15553067230
1.3.1	采购需求	具体内容详见项目说明及要求。
1.3.4	供应商资格要求	详见第一章 竞争性磋商公告。
1.3.5	是否为专门面向中小企业采购	否
1.3.6	采购标的所属行业	软件和信息技术服务业
1.4	是否允许联合体响应	否
1.4.7	联合体的其他资格要求	/
1.5	项目名称	“爱山东”APP牡丹区分厅迭代升级及运维服务项目
2.1	资金来源	财政资金
2.2	采购金额	本项目招标控制价： 大写：壹佰万元整 小写：¥1000000.00元

5.6	是否组织 现场踏勘	否，自行踏勘 是否答疑会：否
8.6	是否兼投不兼中	/
14.1	响应有效期	90日历日(自响应文件递交截止之日起)
15.1	需自行上传的文件	加密电子响应文件1份。
17.1	递交响应文件截止时间	<u>2025年11月25号14点00分</u> 地点：供应商应当在响应文件递交截止前，将响应文件上传至全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市） http://hzszyzx.cn/ 。 注：1、为方便存档及后期检查，领取成交通知书的同时成交供应商须提供与电子版文件一致的纸质版文件一正四副（标明正副本）。
19.1	开启时间	<u>2025年11月25号14点00分</u> 地点：全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市） http://hzszyzx.cn/ /远程不见面开标，供应商无需到达现场参加开标活动，最终报价时，在山东省公共资源电子交易平台（菏泽市）政府采购电子交易系统进行最终报价。
19.4	首次响应文件是否唱价	是
20.2	采购人或采购代理机构查询供应商信用记录时间	递交响应文件截止时间之前
30	采购人是否委托磋商小组直接确定成交供应商	否 推荐成交候选人的数量：前3名
34	履约保证金	是否提交履约保证：否
36	是否支付预付款	否
40.1	费用承担	招标代理服务费：15000元，由成交供应商在领取成交通知书时交纳。

44	采购文件解释权	本采购文件解释权归采购人及采购代理机构所有。
适用于本供应商须知的额外增加的变动：		
1	资格审查资料	供应商开标时不需要提供资格审查证件的原件，只需上传以下证件原件的扫描件； 1、营业执照 2、菏泽市政府采购供应商资格信用承诺函； 3、法定代表人身份证明书或法定代表人授权书及授权代表的身份证明。
2	是否允许供应商将项目非主体、非关键性工作交由他人完成	否
其他		
1	付款途径	采购人支付。
2	付款方式	签订合同之后，支付至合同价款的35%，验收合格后，支付至合同价款的100%。
3	服务期	1年
4	质量标准	在规定时间内，确保提交的成果全面、规范、科学、合理，符合国家相关技术规范、满足质量评定标准和采购人具体要求。
5	运营维护期	验收合格之日起 1 年。
6	服务地点	采购人指定地点
7	成交公示	在成交通知书发出前，采购人应将中标情况在发布磋商公告的网站予以公

		示。
8	电子投标须知	1、采购文件中其他章节与供应商须知有不一致的内容，以供应商须知内容为准。 2、本次磋商活动采用电子化招投标，供应商应通过全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）http://hzszyzx.cn/上传经 CA 加密的电子响应文件。在线递交电子响应文件前，供应商应在领取采购文件页面下载响应文件制作软件安装包并安装，供应商应当使用响应文件制作软件及 CA 为响应文件加密（响应文件制作软件在电子采购文件领取页面下载，具体操作流程可详见登录“菏泽市公共资源交易网”进行学习，加密时所有响应文件均只能使用同一把企业 CA 证书进行加密，否则引起的解密失败的责任由供应商自行承担。供应商未按规定加密的响应文件，电子交易平台将拒绝接收。 3、供应商在规定的响应文件递交截止时间之前，可随时登录全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）http://hzszyzx.cn/撤回响应文件。需要补充或修改响应文件时，必须先撤回响应文件，修改后重新递交。重新递交的响应文件应按采购文件的规定编制和 CA 加密。在响应文件递交截止时间后，不能修改或撤回响应文件。 4、供应商必须携带编制响应文件同一把CA按照采购文件中规定的开标时间和地点参与开标。 5、因自身原因解密失败的，其响应文件将被拒绝且作无效标处理。供应商在使用电子招投标平台时，如遇交易系统软件操作技术问题，请联系技术支持： 0530-5319003
9	应急措施	电子开标、评标如出现下列原因，导致系统无法正常运行或无法正常评标时，应采取应急措施。 （1）系统服务器发生故障，无法访问或无法使用系统； （2）系统的软件或数据库出现错误，不能进行正常操作； （3）系统发现有安全漏洞，有潜在的泄密危险； （4）病毒发作或受到外来病毒的攻击； （5）采购代理机构的 CA 锁失效等原因导致无法解密的； （6）其他不可抗拒的客观原因造成开评标系统无法正常使用。 出现上述情况时，对于未开标的项目应暂停开标，对已在系统内评审的，也应立即停止。相关部门确认问题原因后，由于系统原因造成项目无法评审，可将系统内评审改为PDF版文件（U盘）评审。采取应急措施时，必须对原有资料及信息作妥善保密处理。

10	信用评价	注：供应商须在项目开标前，进入菏泽市政府采购公共服务平台（http://ggzypz.heze.gov.cn/），在服务平台点击【菏泽市政采信用管理系统】进入信用系统完成账号注册（已有账号的无需重复注册），登录系统截取当前的信用星级和分数，作为供应商信用情况的参考。在项目评标结束后，供应商需登录菏泽政采信用管理系统，对本次项目的各阶段参与主体完成信用评价并于系统内提交评价结果。信用系统具体操作步骤详见【菏泽市政采信用管理系统】用户操作手册（http://47.104.12.130:10000/user/login）。因本项目实行网上报名，如项目发布澄清、补充、修改信息，将在公告发布媒介进行公告。公告自发布之日起即视为通知到潜在供应商。
----	------	---

一、总 则

1. 采购人、采购代理机构及供应商

1.1 采购人：是指依法开展政府采购活动的国家机关、事业单位、团体组织。

本项目的采购人见供应商须知前附表。

1.2 采购代理机构：是指集中采购机构或从事采购代理业务的社会中介机构。本项目的采购代理机构见供应商须知前附表。

1.3 供应商：是指参加响应的法人、其他组织或者自然人。潜在供应商：以采购文件规定的方式获取本项目采购文件的法人、其他组织或者自然人。

本项目的供应商须满足以下条件：

1.3.1 在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任，有生产或供应能力的本国供应商。

1.3.2 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条关于供应商条件的规定，遵守本项目采购人本级和上级财政部门政府采购的有关规定。

1.3.3 以采购文件规定的方式获得了本项目的采购文件。

1.3.4 符合供应商须知前附表中规定的其他资格要求。

1.3.5 若供应商须知前附表中写明专门面向中小企业采购的，如供应商为非中小企业的，将被认定为响应无效。

1.3.6 本次采购标的所属行业详见供应商须知前附表。

1.4 如供应商须知前附表中允许联合体响应，对联合体规定如下：

1.4.1 两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份响应。

1.4.2 联合体各方均应符合本须知 1.3.2 规定。

1.4.3 采购人根据采购项目对供应商的特殊要求，联合体中至少应当有一方符合相关规定。

1.4.4 联合体各方应签订共同响应协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同响应协议连同响应文件一并提交，否则将被认定为响应无效。

1.4.5 大中型企业、其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体共同参加响应，共同响应协议中应写明小型、微型企业的协议合同金额占到共同响应协议总金额的比例。

1.4.6 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加本项目响应，否则将被认定为响应无效。

1.4.7 对联合体响应的其他资格要求见供应商须知前附表。

1.5 项目名称：“爱山东”APP 牡丹区分厅迭代升级及运维服务项目。

1.6 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动，否则将被认定为响应无效。

2. 资金来源

2.1 本项目的采购人已获得足以支付本次采购后所签订的合同项下的资金（包括财政性资金和本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金，预采购项目除外）。

2.2 项目预算金额和分项或分包最高限价见供应商须知前附表。

3. 响应费用

3.1 不论磋商的结果如何，供应商应承担所有与准备和参加响应有关的费用。

3.2 采购代理服务费：15000 元；以上费用由成交供应商在领取成交通知书前交至采购代理机构。

4. 适用法律

本项目采购人、采购代理机构、供应商、磋商小组的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及本项目本级和上级财政部门政府采购有关规定的约束和保护。

二、采购文件

5. 竞争性磋商文件构成

5.1 本竞争性磋商文件包括：

- （1）竞争性磋商公告；
- （2）供应商须知；
- （3）竞争性磋商办法；
- （4）采购合同；
- （5）项目说明及要求；
- （6）响应文件格式；

5.2 采购文件中有不一致的，有澄清的部分以最终的澄清更正内容为准；未澄清的，以供应商须知前附表为准；供应商须知前附表不涉及的内容，以编排在后的描述为准。

注：如有最新的答疑后采购文件，供应商必须下载并使用该文件制作电子响应文件，否则将无法完成上传、参与响应。

5.3 供应商应认真阅读采购文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。如供应商没有按照采购文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对采购文件在各方面都做出实质性响应，会导致其响应文件将被认定为无效，该风险由供应商承担。

5.4 采购文件以中文印制，且以中文为准。

5.5 除非有特殊要求，采购文件不单独提供施工地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，供应商被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

5.6 现场考察或者答疑会及相关事项见供应商须知前附表。

5.6.1 采购文件供应商须知前附表规定组织踏勘现场的，采购人或采购代理机构按规定的时间、地点组织供应商踏勘项目现场，踏勘现场所发生的费用由供应商承担。

5.6.2 采购人向供应商提供的有关现场的资料和数据，是采购人现有的能使供应商利用的资料，采购人对供应商由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

5.6.3 供应商经过采购人的允许，可进入项目现场踏勘，对施工现场及其范围环境进行考察，

以获取有关编制响应文件和签署实施合同所需的各项资料，但供应商及其人员不得因此使采购人及其人员承担有关的责任和蒙受损失。供应商并应对由此次踏勘现场而造成的死亡、人身伤害、财产损失、损害以及任何其他损失、损害和引起的费用和开支承担责任。

5.7 除采购文件中另有规定外，采购文件所使用的时间单位“天”、“日”均指日历天，且所有时刻均为北京时间。

5.8 参与磋商活动的各方应对采购文件和响应文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

5.9 供应商应自行承担其准备和参加磋商活动发生的所有费用。不论磋商结果如何，采购人及采购代理机构在任何情况下无义务也无责任承担这些费用。

6. 响应文件的澄清与修改

6.1 采购人可主动的或在解答供应商提出的澄清问题时对采购文件澄清或修改。采购代理机构将以发布澄清（更正）公告的方式澄清或修改采购文件，澄清或修改内容作为磋商文件的组成部分。

6.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，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，采购代理机构可以通过书面通知或法定公告等形式通知所有获取采购文件的潜在供应商，并对其具有约束力。投标供应商在收到上述通知后，应及时向采购代理机构确认。投标供应商未回复的，视同已知晓澄清或者修改的内容。

供应商可登录系统查看澄清或修改内容。因潜在供应商原因或通讯线路故障导致逾期送达或无法送达，采购代理机构不因此承担任何责任，有关采购活动可以继续有效进行。

6.3 供应商认为采购文件存在歧视性条款或不合理要求等需要澄清的，应在规定时间内提出需要澄清的问题以书面形式（加盖单位公章）提交至采购人及采购代理机构，同时将 word 电子版发送至 sdjhx0714@163.com，并电话告知。如在规定时间内，供应商对采购文件中的各项条款未提出异议，即认为同意和接受采购文件。

7. 提交响应文件截止时间的顺延

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采购文件的供应商，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。

三、响应文件的编制

8. 编制要求

8.1 供应商应仔细阅读采购文件的所有内容，按照采购文件的要求及格式编制响应文件，并保证其真实性。若供应商没有按照采购文件要求提交全部实质性要求资料或对实质性要求未作响应是供应商的风险，其响应文件将会被拒绝。

8.2 供应商对多个分包进行响应的，应以分包为单位编制响应文件，每一包响应文件均需满足本采购文件对响应文件的签署要求。

8.3 电子响应文件应该按照统一的电子响应文件制作工具以及采购文件要求制作编制。

8.4 供应商应按采购文件的要求及格式编写其响应文件；不得缺少或留空任何响应文件要求填写的表格或资料。

8.5 供应商应编制响应文件目录、内容。

8.6 关于兼投不兼中要求详见供应商须知前附表。

8.7 响应文件中提供的扫描件应当真实、完整、清晰，由此造成的一切不利后果由供应商自行承担。

9. 响应范围及响应文件中标准和计量单位的使用

9.1 供应商可对采购文件其中一个或几个分包进行响应。除非在供应商须知前附表中另有规定。

9.2 供应商应当对所响应标包中“项目说明及要求”所列的所有内容进行响应，如仅响应某一包中的部分内容，其响文件应将被认定为无效。

9.3 无论采购文件第五章“项目说明及要求”是否要求，供应商所提供的项目均应符合国家强制性标准。

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

9.5 响应文件应以中文书写。如供应商提交的支持文件和印刷的文献使用另一种语言，应附有相应内容的中文翻译本，在解释响应文件时以中文翻译本为准。

9.6 对违反上述规定情形的，磋商小组有权要求供应商限期提供相应文件或决定对其响应予以拒绝。

10. 响应文件构成

10.1 供应商应通过电子招标采购交易平台系统编写响应文件。在响应截止时间前在全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）<http://hzszyzx.cn/>上传经过数字证书电子签章并加密的电子响应文件（加密和解密必须使用同一数字证书）。响应文件中资格审查和符合性审查涉及的事项不满足采购文件要求的，其响应将被认定为响应无效。

10.2 上述文件应按照采购文件的规定签署。

10.3 供应商应提交证明文件，证明其提供内容符合响应文件规定。该证明文件是响应文件的一部分。

10.4 前款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据等。

10.5 供应商在提交响应文件截止时间前，可以对其所递交的响应文件进行撤回、修改并重新上传，但以提交响应文件截止时间前最后一次完成上传的响应文件为有效响应文件。逾期系统将自动关闭，未完成上传的响应文件视为逾期送达，将被拒绝。

因供应商以下原因，响应将被拒绝：

(1) 响应截止时间前，供应商未成功上传响应文件的；

(2) 对已生成的电子响应文件进行破解、修改、压缩等不当操作，或自备的解密电脑环境配置不当等原因导致无法解密的；

(3) 开启时，实名认证证书过期失效、密码丢失，或者供应商实名认证证书在续期后未在开启前重新制作和上传电子响应文件，导致无法解密的。

(4) 响应截止时间后，供应商在规定时长内未能成功解密的。

10.6 供应商提交的响应文件应包含以下各个部分，具体组成内容见第六章响应文件格式。

10.6.1 报价部分

1、报价函及报价函附录

2、报价一览表

- 3、分项报价明细表
- 4、对竞争性磋商文件认同程度的声明
- 5、诚信承诺书
- 6、履行合同所具备的专业技术承诺书
- 7、技术偏离表
- 8、商务偏离表
- 9、供应商认为需要提交的其他报价材料

10.6.2 商务部分（含资信）

- 1、法定代表人身份证明
- 2、授权委托书
- 3、资格审查资料
- 4、政府采购政策证明材料（若有）
- 5、评分办法中要求的加分材料
- 6、供应商认为需要提交的其他商务材料

10.6.3 技术部分

- 1、技术方案
- 2、项目管理机构
- 3、供应商认为需要提交的其他技术材料

注：无附件格式的条文，由供应商根据磋商文件要求进行编制，格式自行设计。

10.6.4 供应商须对提交的资格证明真实性、有效性、完整性负责。

10.6.5 资格证明的字迹、印章必须完整、清晰，否则其响应文件将会被拒绝。

10.6.6 供应商当将其资格证明文件中的相关证书（证件）的扫描件上传至电子响应文件对应模块中，并确保清晰可见，未按要求提供或提供不全者，则资格审查不合格，取消其报价资格。因供应商自身原因，上传资料不清晰、重复上传同一资料等情形时，可按照不利于供应商的解释进行评审，带来的一切后果及损失，由供应商自行承担。

11. 报价

11.1 本项目为交钥匙工程, 投标报价应包括为完成本项目采购清单及建设要求中所有内容的费用及履行合同所有相关服务的费用。若响应文件有缺项漏项, 视为已均摊在其他费用中。任何市场的风险均不得调整价格。供应商只允许有一个方案报价, 采购人和招标代理机构不接受任何有选择性地报价。成交供应商不得再向采购人收取任何费用。供应商的报价应遵守《中华人民共和国价格法》。

11.2 供应商应严格按照服务清单报价。

11.3 供应商报价超过采购文件规定的预算金额或者最高限价的, 其响应将被认定为响应无效。

11.4 供应商提交的最后报价, 在合同履行过程中是固定不变的, 不得以任何理由予以变更。

11.5 采购人不接受具有附加条件的报价或多个方案的报价。

11.6 除供应商须知前附表另有规定外, 供应商不得递交备选响应方案。允许供应商递交备选响应方案的, 只有成交供应商所递交的备选响应方案方可予以考虑。磋商小组认为成交供应商的备选响应方案优于其按照采购文件要求编制的响应方案的, 采购人可以接受该备选响应方案。

11.7 投标供应商应充分考虑本项目合同实施期间可能发生的风险。凡供应商在报价中未列明或遗漏项目, 采购人将一律视为已包括在其报价中, 在合同执行中将不予考虑。

11.8 通过资格性审查和符合性审查的供应商有再次报价的机会, 但每一次报价均应以书面形式确认。价格的评审以最后报价为准。

11.9 供应商的投标报价不得低于成本价, 明显低于成本价的, 有可能影响商品质量和不能诚信履约的, 磋商小组有权要求其在规定的时间内提供书面文件予以解释说明, 并提交相关证明材料; 否则, 磋商小组可以取消该供应商的成交候选资格。

12. 电子版响应文件

12.1 电子版响应文件内容为上述 10.6 条款要求内容, 格式为加密的电子响应文件。

12.2 供应商应当在提交响应文件截止时间前在全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）
<http://hzs.jyzx.cn/>上传电子响应文件。

12.3 无论成交结果如何, 在开启后, 电子版响应文件均不退回。

13. 磋商保证金

根据鲁财采〔2019〕40号的规定，本项目不收取磋商保证金。

14. 响应有效期

14.1 响应文件应在供应商须知前附表中规定时间内保持有效。响应有效期不满足要求的响应，其响应文件将被认定为响应文件无效。

14.2 因特殊情况，采购人或采购代理机构可以在原响应有效期截止之前，要求供应商延长响应文件的有效期。接受该要求的供应商将不会被要求和允许修正其响应。供应商可以拒绝延长响应有效期的要求，且不承担任何责任。上述要求和答复都应以书面形式提交。

15. 响应文件的签署及规定

15.1 供应商应按供应商须知前附表中的规定，准备和递交加密的电子响应文件，应在响应截止时间前在全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）<http://hzszyzx.cn/>上传电子响应文件。

15.2 响应文件因字迹潦草、表达不清所引起的后果由供应商负责。

15.3 电子响应文件须按照采购文件要求在指定位置加盖供应商公章及法定代表人（非法人组织的负责人）或其授权代表签章（签字或盖章），否则将导致其响应被拒绝。

四、响应文件的递交

16. 响应文件的递交

16.1 本项目实行电子响应，供应商无须提交纸质响应文件。供应商应按照本项目采购文件的要求编制、加密并递交响应文件。供应商在使用系统进行响应文件的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电平台技术支持热线咨询，咨询电话请见磋商公告。

16.2 供应商递交的电子响应文件因供应商自身原因而导致无法导入电子招标采购交易平台系统网上开评标系统的，该响应文件视为无效响应文件，将导致其响应被拒绝。

17. 响应文件截止

17.1 供应商应在响应截止时间前，将响应文件按照采购文件要求的方式递交。供应商递交响应文件的时间和地点详见供应商须知前附表。

17.2 采购人和采购代理机构将拒绝接收在响应截止时间后递交的响应文件。

17.3 除供应商须知前附表另有规定外，供应商所递交的响应文件不予退还。

18. 响应文件的接收、修改与撤回

18.1 采购人或采购代理机构将通过全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）
<http://hzsjyzx.cn/>系统自动接收供应商上传的响应文件。

18.2 递交响应文件以后，如果供应商要进行撤回的，须在提交响应文件截止时间前在全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）<http://hzsjyzx.cn/>中进行撤回。

18.3 如果在提交响应文件截止时间前需要对已经成功生成并上传至全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）<http://hzsjyzx.cn/>中进行撤回的电子响应文件进行修改、补充的，供应商应当先撤回原文件，使用自备计算机和响应文件制作软件重新制作生成新的电子响应文件，并在提交响应文件截止时间前重新上传。

18.4 在提交响应文件截止时间之后，供应商不得对其响应文件做任何修改。

五、开启及磋商

19. 开启

19.1 采购人和采购代理机构将按供应商须知前附表规定的开启响应文件时间和地点组织开启。

本项目采用网上开标模式。各供应商无需到达开标现场，请在开标前登陆全国公共资源交易平台（山东省·菏泽市）<http://hzsjyzx.cn/> 虚拟开标大厅。

19.2 提交首次响应文件截止时间后，请各供应商根据网上开启流程进行操作并对响应文件进行解密，以及答疑、澄清等。开启时，由供应商按磋商文件规定的解密时间内进行解密，因供应商自身原因导致未在规定时间内成功解密响应文件的，视为撤销其响应文件。

19.3 采购代理机构将对开启过程进行记录，并存档备查。

19.4 采购代理机构按照供应商须知前附表要求通过网上开标大厅进行开启。

对开启过程及结果有异议，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应在网上开标大厅中提出询问或者回避申请。

本项目实行“远程不见面”开标方式，供应商无需到达现场参加开标活动。

在项目开评标全过程中，供应商应保持实时在线状态，参与远程交互的法定代表人(非法人组

织的负责人)或其授权代表应始终为同一个人,中途不得更换,在废标、澄清、提疑、传送文件等情况需要交互时,供应商一端参与交互的人员将被视为本项目供应商的法定代表人(非法人组织的负责人)或其授权代表。

本项目下载、上传、开启均通过互联网操作,供应商应充分考虑网络拥堵及平台操作所需时间等因素,保证在开评标期间电脑、网络、预留电话等能够正常使用。

因以上造成的一切后果由供应商自行承担。

20. 资格审查

20.1 依据法律法规和采购文件中规定的内容,对供应商的资格进行审查。未通过资格审查的供应商不得进入磋商程序;通过资格审查的供应商不足 3 家的,不得磋商,法律规定的其他情形除外。

20.2 采购人或采购代理机构将按供应商须知前附表中的规定查询供应商的信用记录。供应商若无在信用中国(<http://www.creditchina.gov.cn>)平台上无失信记录查询或信用报告,其响应将被拒绝。

以联合体形式进行响应的,联合体任何成员存在以上不良信用记录的,联合体其响应将被拒绝。

20.3 采购人或采购代理机构将信用记录查询情况签字并存档备查。供应商信用记录情况以采购人或采购代理机构查询结果为准。供应商自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。

在采购文件规定的查询时间之后,网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据。

供应商自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料不作为资格审查的依据。

21. 磋商小组

21.1 采购代理机构将按照《政府采购评审专家管理办法》财库〔2016〕198号)、《山东省政府采购评审专家管理实施办法》鲁财采〔2018〕66号)、《山东省政府采购评审专家抽取规则》鲁财采〔2017〕64号)及有关规定组建磋商小组。磋商小组由采购人代表1人和评审专家2人组成。

21.2 磋商小组具有依据采购文件进行独立评审的权力,且不受外界任何因素的干扰。磋商小

组成员需对评审结果独立写出评审意见，并承担责任。磋商小组成员若拒绝在评审报告上签字且不陈述其不同意理由的，视为同意和接受。

21.3 磋商小组的职责：

- (1) 审查响应文件是否符合采购文件要求；
- (2) 要求供应商对响应文件有关事项作出解释或者澄清；
- (3) 按照采购文件规定的评分标准进行评比和打分；
- (4) 推荐成交候选人名单，或者受采购人委托按照事先确定的办法直接确定成交供应商；
- (5) 向采购单位或者有关部门报告非法干预评审工作的行为。

21.4 磋商小组的义务：

- (1) 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；
- (2) 按照采购文件规定的评审办法和评审标准进行评审，对评审意见承担个人责任；
- (3) 对评审过程和结果，以及供应商的商业秘密保密；
- (4) 参与评审报告的起草；
- (5) 配合采购单位答复供应商提出的质疑；
- (6) 配合财政部门的投诉处理工作。

22. 响应文件符合性审查与澄清

22.1 符合性审查是指依据采购文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和响应程度对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对采购文件的实质性要求做出响应。

22.2 经磋商小组集体审核通过，对于不符合条件的供应商要说明其不符合要求的原因，由其法定代表人（非法人组织的负责人）或其授权代表签章，供应商代表拒不签章的，并不影响磋商小组所作出的结论。

22.3 响应文件的澄清

22.3.1 在磋商期间，磋商小组将通过网上开评标系统要求供应商对其响应文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，以及磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性检查供应商的报价，有可能影响履约的情况做必要的澄清、说明或补正。供应商

的澄清、说明或补正应在磋商小组规定的时间内通过网上开评标系统进行，并不得超出响应文件范围或者改变响应文件的实质性内容。

22.3.2 供应商的澄清、说明或补正将作为响应文件的一部分。

22.3.3 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、说明或者更正应当加盖供应商公章及法定代表人（非法人组织的负责人）或其授权代表签章。由授权代表签字的，应当附法定代表人（非法人组织的负责人）授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。否则，磋商小组有权不予认可。

22.4 响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- （1）响应文件中报价一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价一览表为准；
- （2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价一览表的总价为准，并修改单价；
- （4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照第 22.2 条的规定经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，将被认定为响应无效。

对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

22.5 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

23. 响应偏离

不允许偏离

24. 无效响应

24.1 在比较与评价之前，磋商小组要审查每份响应文件是否实质上响应了采购文件的要求，未实质性响应采购文件的响应文件按无效响应处理。

24.2 如发现下列情况之一的，其响应将被认定为响应无效：

- （1）不具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件；
- （2）未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；
- （3）响应分项报价表未按要求填写；

- (4) 未满足磋商文件中商务和技术条款的实质性要求的；
- (5) 违反磋商文件规定提供进口产品的；
- (6) 未按磋商文件规定提供政府强制采购节能产品证明材料的；
- (7) 报价超过磋商文件中规定的项目预算或最高限价的、拒绝报价、报价不确定、无报价或未按磋商文件要求报价的；
- (8) 响应有效期不足的；
- (9) 联合体响应文件未附联合体响应协议书的；
- (10) 不符合磋商文件中有关分包规定的；
- (11) 属于串通响应，或者依法被视为串通响应；
- (12) 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，要求供应商在规定的时间内提供书面说明，但该供应商未提交相关证明材料以证明其报价合理性的；
- (13) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (14) 不具备磋商文件中规定的资格要求的；
- (15) 响应文件未完全满足磋商文件或超过磋商文件规定的允许出现偏差的最大范围、幅度和最高项数；
- (16) 响应文件提供虚假材料；
- (17) 对采购人、采购代理机构、磋商小组及其他工作人员施加影响，有碍公平、公正；
- (18) 供应商递交的电子响应文件均无法满足正常开标、评标使用功能的；
- (19) 由于供应商的自身原因，（包括但不限于以下情况：忘记 CA 锁密码、CA 锁过期、上传响应文件后更新 CA 锁），在规定时间内解密不成功的；
- (20) 不同供应商的响应文件存在非正常一致的；
- (21) 不同供应商的响应文件由同一单位或者同一个人编制，电子响应文件的文件制作机器码或者文件创建标识码一致的；
- (22) 上传电子响应文件的 IP 地址相同，经磋商小组认定否决其投标的；

(23) 对磋商文件中的技术要求整体复制粘贴经磋商小组认定与所提供货物不符合的；

(24) 属于磋商文件规定的其他投标无效情形；

(25) 不符合法律法规和磋商文件规定的其他实质性要求。

25. 磋商

25.1 磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商。

25.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据采购文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同条款，但不得变动采购文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

25.3 对采购文件作出的实质性变动是采购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。

25.4 供应商应当按照采购文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（非法人组织的负责人）或其授权代表签章。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

25.5 本项目共 2 轮报价。采购文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交下一轮报价，该报价为最后报价，**最后报价不得高于前一轮报价，若高于前一轮报价的，按前一轮报价计算**；未在规定时间内提交最后报价的，按前一轮报价计算。提交最后报价的供应商不得少于 3 家，法律规定的其他情形除外。采购文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组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下一轮报价，该报价为最后报价。

25.6 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分，供应商法定代表人（非法人组织的负责人）或其授权代表对最后报价签章确认。节能、环保产品价格认定均按照最后报价后的浮动比例同比例进行调整。

25.7 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。该退出申请由供应商法定代表人（非法人组织的负责人）或其授权代表签章确认。

26. 比较和评价

26.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，磋商小组将根据采购文件确定的评审方法和标准、采购文件规定的程序、评定成交的标准等事项与实质性响应文件，对其技术部分和商务部分作进一步的比较和评价。

26.2 磋商小组经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分，详细评审标准见采购文件第三章。

26.3 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本项目供应商出具《中小企业声明函》的小微企业报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。**中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》（附件），否则不得享受相关中小企业扶持政策。中标、成交供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。**

监狱企业、残疾人福利性单位参与政府采购项目，出具相应证明可视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

26.4 供应商所投产品如被列入财政部与国家主管部门颁发的节能产品政府采购品目清单或环境标志产品政府采购品目清单的，应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的产品认证证书或提供加盖供应商公章的节能产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）产品网站查询截图，在评标时给予认证产品4%的评审价格扣除优惠或者给予不超过4%的评审加分，同等条件下，优先采购认证产品。具体办法及比例详见采购文件第三章。

如采购人所采购产品为政府强制采购的节能产品，供应商应提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的产品认证证书或提供加盖供应商公章的节能产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）产品网站查询截图，否则其响应将被认定为响应无效。

26.5 公开发布的采购文件中的评分细则，在磋商期间，不允许做出更改。

26.6 磋商小组应独立对每个供应商响应文件进行评审，系统将自动汇总每个供应商的得分。

26.7 磋商小组按照采购文件要求，对供应商的评审结果进行复核并签字确认。

26.8 供应商得分是由磋商小组打分的算术平均值。

26.9 磋商小组判断响应文件的响应性仅基于响应文件本身而不靠外部因素。磋商小组将拒绝被确定为非实质性响应的响应，供应商不能通过修正或撤销不符之处而使其响应成为实质性响应的响应。磋商小组可以允许供应商修改其响应文件中不构成实质偏离的、微小的、非正规的不一致或不规则的地方。

26.10 磋商过程要求：电子开标、磋商如出现下列情形，导致网上开评标系统无法正常运行或无法正常评审时，采取应急措施。

- (1) 系统服务器发生故障，无法访问或无法使用系统；
- (2) 系统的软件或数据库出现错误，不能进行正常操作；
- (3) 系统发现有安全漏洞，存在潜在的泄密危险；
- (4) 病毒发作或受到外来病毒的攻击；
- (5) 出现其他不可抗拒的客观原因造成网上开评标系统无法正常使用。

出现上述情况时，应对未开标的暂停开标。已在系统内开标、磋商的立即停止。采取应急措施时，必须对原有资料及信息作出妥善保密处理。

27. 采购项目终止

出现下列情形之一的，采购人或代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 因重大变故，采购任务取消的。

28. 保密要求

28.1 磋商将在严格保密的情况下进行。

28.2 政府采购评审专家应当遵守磋商工作纪律，不得记录、复制或者带走任何评标资料，不得泄露采购文件、磋商情况和磋商中获悉的商业秘密。

六、确定成交

29. 成交候选人的确定原则及标准

除 31 条规定外，对实质上响应采购文件的供应商按下列方法进行排序，确定成交候选人。

详见采购文件第三章。

30. 确定成交候选人和成交供应商

磋商小组将根据评标标准，推选 3 名成交候选供应商。

31. 采购任务取消

因重大变故采购任务取消时，采购人有权拒绝任何供应商成交，对受影响的供应商不承担任何责任。

32. 发出成交通知书

在响应有效期内，成交供应商确定后，采购人或者采购代理机构按照规定应同时公告供应商未成交的原因，发布成交公告，在公告成交结果的同时，向成交供应商发出成交通知书，成交通知书是合同的组成部分。

33. 签订合同

33.1 成交供应商应当自发出成交通知书之日起 10 个工作日内，与采购人签订合同。

33.2 采购文件、成交供应商的响应文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

33.3 如成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一成交候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

33.4 当出现法规规定的成交无效或成交结果无效情形时，采购人依规可与排名下一位的成交候选人另行签订合同，或依法重新开展采购活动。

34. 履约保证金

详见供应商须知前附表规定。

35. 政府采购融资担保

有融资需求的供应商在签订《政府采购合同》后，可依据《山东省政府采购合同融资管理办法》（鲁财采〔2018〕17 号）有关规定，通过全省统一的信息化平台自行选择符合自身需要的金融产

品，提供金融机构要求的相关材料，发起融资申请。

36. 预付款

预付款是指在政府采购合同签订后、履行前，采购人向成交供应商预先支付部分合同款项，具体执行见供应商须知前附表。

37. 廉洁自律规定

37.1 采购人、采购代理机构不得与供应商恶意串通操纵政府采购活动。

37.2 采购人、采购代理机构不得接受供应商组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，不得向供应商报销应当由个人承担的费用。

38. 人员回避

供应商认为采购人员、采购代理机构工作人员及其相关人员有法律法规所列与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。

39. 质疑与接收

39.1 供应商认为采购文件、磋商过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向采购人或其委托的采购代理机构提出质疑。

39.2 质疑供应商应按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式（可从财政部官方网站下载）和《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以书面形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

超出法定质疑期的、重复提出的、分次提出的或内容、形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》的，质疑供应商将依法承担不利后果。

39.3 采购人或采购代理机构质疑函接收部门、联系电话和通讯地址，见供应商须知前附表。

39.4 质疑应当按照法律、法规规定，以书面形式向采购代理机构或采购人提出，并办理签收手续，未以书面形式向提交的视为无效质疑。

39.5 质疑函应当包括以下主要内容：

（1）质疑人和被质疑人的名称、法定代表人、住所、电话、邮编、联系人及联系电话等；

(2) 采购项目名称、项目编号；

(3) 具体、明确的质疑事项以及与质疑事项相关的诉求；

(4) 法律依据、事实与理由。按照“谁主张、谁举证”的原则，质疑书应当提供事实依据及相关证明材料，否则质疑将视为无有效证据支持，将被予以驳回。

(5) 提出质疑的日期。

质疑函应当据实署名。质疑人为自然人的，应当由本人签字并附有效身份证明；质疑人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人（非法人组织的负责人）签字并加盖公章，同时一并提交营业执照和法定代表人（非法人组织的负责人）有效身份证明。无法提供证件原件的，应当提供真实有效的复印件，并签字或者盖章。质疑人可以委托代理人办理质疑事项，代理人办理质疑事项时，除提交质疑书外，还应当提交质疑人的授权委托书及代理人的有效身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体权限、期限和事项。

39.6 质疑有下列情形之一的，采购代理机构应当予以书面回复并说明原因：

(1) 质疑人不是参与该本项目政府采购活动供应商的（潜在供应商对其已依法获取的可质疑的采购文件的质疑除外）；

(2) 质疑人与质疑事项不存在利害关系的；

(3) 所有质疑事项均不符合相关法律、法规的；

(4) 提起质疑的时间超过规定期限的；

(5) 质疑答复后，同一质疑人就同一事项再次提出质疑的；

(6) 其他不符合受理条件的情形。

39.7 采购代理机构将在受理质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关供应商。

39.8 质疑人对答复不满意以及采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向监督管理部门投诉。

40. 项目其他相关费用

40.1 成交服务费

成交服务费收取标准详见供应商须知前附表。

成交供应商应按照供应商须知前附表规定的时间和方式缴纳成交服务费。

40.2 政府采购专家评审费

按照山东省有关规定的标准执行。

41. 合同公示

采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

42. 验收

采购人或者采购代理机构应当按照政府采购合同规定的技术、服务及安全标准组织对供应商履约情况进行验收，并出具验收书。验收书应当包括每一项技术、安全标准的履约情况。

43. 履约验收公示

采购人、采购代理机构应当在采购合同履约验收结束后3个工作日内，将验收报告予以公开发布。

44. 采购文件解释权

见供应商须知前附表。

第三章 竞争性磋商办法

评标办法前附表

(一) 初步评审

条款号		评审因素	评审标准
2.1.1	资格审查标准	营业执照	具有有效的营业执照
		承诺函	菏泽市政府采购供应商资格信用承诺函
		法定代表人身份证明书或法定代表人授权书及授权代表的身份证明	符合第二章“供应商须知”的要求
2.1.2	形式评审标准	供应商名称	与营业执照一致
		报价函签字盖章	法定代表人或其委托代理人签字或盖章并加盖单位公章（或按要求加盖电子章）
		响应文件格式	符合第六章“响应文件格式”的要求
		报价唯一	只能有一个有效报价
2.1.3	响应性评审标准	报价内容	符合第二章“供应商须知”的要求
		服务期限	符合第二章“供应商须知”的要求
		质量标准	符合第二章“供应商须知”的要求
		权利义务	符合第四章“采购合同”规定
		主要工作内容	符合第五章“项目说明及要求”规定

（二）详细评审

条款号	评分因素		评分标准
1	报价 (10分)		以满足磋商文件要求且最终价格最低的报价为评审基准价，其价格分为满分10分，其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=(评审基准价/最终报价)×10%×100。（报价得分保留两位小数）
2	商务 部分 (15分)	企业 业绩 (5分)	供应商自2022年1月1日以来（以合同签订日期为准）承担过政务服务类软件开发、应用开发或接入服务项目，每提供一个业绩得1分，本项最高得5分。 注：须将中标成交通知书和合同关键页扫描件附至响应文件中，否则不得分。
		企业 实力 (5分)	1. 投标人具备软件能力成熟度集成模型有效证书CMMI5级、信息技术服务标准符合性一级证书（ITSS）和信息系统建设和服务能力等级证书CS4级证书，同时提供得3分，每缺少一项扣1分，最低得0分。 2. 投标人具备数据管理能力成熟度（乙方）等级证书一稳健级（3级）及以上证书和SDCA软件服务商交付能力证书一级证书，同时提供的得2分，每缺少一项扣1分，最低得0分。 注：以提供的证书原件扫描件为准，否则不予计分。
		项目团队 人员配备 (5分)	1. 本项目拟派项目经理1名： 具有PMP证书、信息系统项目管理师（高级）证书、系统规划与管理师证书、系统架构设计师（高级）证书、系统分析师（高级）证书、信息安全工程师证书，同时提供的得3分，每缺少1项扣1分，最低得0分。 2. 本项目拟派技术负责人1名： 具有信息系统项目管理师（高级）证书、系统架构设计师（高级）证书、系统分析师（高级）证书、网络工程师，同时提供的得2分，每缺少1项扣1分，最低得0分。 注：以上人员须提供近2025年任意一个月在供应商单位缴纳社保的缴纳证明。

3	技术服务部分 (75分)	项目理解 (13分)	根据供应商对“爱山东”APP牡丹区分厅建设现状以及本项目的建设需求理解程度，分析是否全面准确进行综合评审，响应文件中有以上内容，并且表述完善、理解深刻的得13分，每出现一处相对弱项或不完整、针对性不强、不合理之处扣1分，扣完为止，无此项内容不得分。
		方案设计 (13分)	根据设计方案的完整性、可行性、前瞻性以及对磋商文件的响应程度进行综合评审，包括但不限于总体架构设计、技术路线等内容。内容科学、合理、可执行性强，能够充分响应本项目需求切实可行得13分；每有一处不足之处扣1分，扣完为止，无此项内容不得分。
		实施方案 (13分)	针对供应商项目实施方案的科学性、合理性等方面进行综合评分，包括但不限于项目组织实施、项目质量控制、项目进度计划、工期的技术保证措施、项目风险管理、项目文档管理进行综合评审：满足采购人需求且切实可行、合理性高的，满分得13分，每有一处不足之处扣1分，扣完为止，无此项内容不得分。
		组织机构及人员配备 (13分)	根据供应商拟派团队人员配备数量、经验及证书专业合理性等情况进行评审。人员数量配置充足、经验丰富、人员资质优秀、各专业配备均衡全面的最多得13分，每有一处不足之处扣1分，扣完为止，无此项内容不得分。
		工作重点、难点分析及对策 (13分)	根据供应商对本项目工作重点、难点分析及对策进行评价。对本项目工作任务重点、难点分析理解透彻、把握精准、对策针对性强的，最多得13分；每有一处不足之处扣1分，扣完为止，无此项内容不得分。
		售后服务 (10分)	根据供应商提供的售后服务方案进行综合评分，满足项目要求做出售后服务承诺，并且提供合理的售后服务内容、售后服务保障措施、培训方案进行评审。方案合理可行，具有较强的可实施性的最多得10分，每有一处不足之处扣1分，扣完为止，无此项内容不得分。

一、支持节能环保、中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展的鼓励优惠政策

1. 优采强采节能环保产品

1.1 采购产品属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购节能产品的，供应商所投产品

必须是《节能产品政府采购品目清单》中强制采购节能产品，提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的认证证书扫描件或提供加盖供应商公章的节能产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）产品网站查询截图。

1.2 属于节能产品品目清单中强制采购节能产品的则该响应产品不享受优惠政策。供应商所报产品属于节能、环境标志产品政府采购品目清单中的产品并取得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的认证证书扫描件或提供加盖供应商公章的节能产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）产品网站查询截图，且为政府非强制采购节能、环境标志产品的，在价格、技术评审中，给予一定比例的加分：

在价格评审项中，对节能、环境标志产品分别给予加分（加分=价格评标总分值×4%×节能、环境标志产品价格占在报价中所占比例）；

在技术评审项中，对节能、环境标志产品分别给予加分（加分=技术评标总分值×4%×节能、环境标志产品价格占在报价中所占比例）。

1.3 供应商在报价文件中必须对属于节能、环境标志产品清单中的产品，单独分项报价。

1.4 未按以上规定提供证书的不给予政策优惠，若节能产品、环境标志产品政府采购品目清单内的产品仅是构成响应产品的部件、组件或零件的，则该响应产品不享受优惠政策。

2、中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展的鼓励优惠政策。

（1）促进中小企业发展

按照《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）要求，本项目供应商出具《中小企业声明函》的小微企业报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》（附件），否则不得享受相关中小企业扶持政策。中标、成交供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。

（2）支持监狱企业发展

根据《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）文件规定：在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。

（3）促进残疾人就业政府采购政策

根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》 财库〔2017〕141 号文件规定：在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》（见附件），并对声明的真实性负责。

一、磋商程序：

1、磋商小组按本竞争性磋商文件要求首先对各供应商资格进行评审。

2、磋商小组按本竞争性磋商文件要求对各供应商的响应文件进行初步评审。

3、磋商小组与响应文件通过初步评审的供应商进行一次磋商，并要求参加磋商的供应商在规定时间内进行最终报价。在规定时间内没有提交最后报价的磋商供应商，执行上一次报价。供应商最终报价不得高于其本身上一次报价；否则，本次报价无效，仍执行上一次报价。

4、**评标办法：综合评分法。**磋商小组对各供应商的响应文件、最终磋商报价和磋商承诺进行详细评审，在实质性响应竞争性磋商文件要求的各供应商中，磋商小组按得分由高到低排出名次（推荐前三名），确定得分最高者为成交供应商（低于成本价除外）。经磋商小组评审，认为所有响应文件都不符合竞争性磋商文件要求，采购人将依法重新磋商。

5、磋商报价有算术错误的，磋商小组按以下原则对磋商报价进行修正，修正的价格经供应商书面确认后具有约束力。供应商不接受修正价格的，其磋商按未通过初步评审对待。

5.1 响应文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

5.2 总价金额与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外；

6、供应商有以下情形之一的，作无效磋商予以否决。已经成交的，其成交无效：

（1）不符合第一章“竞争性磋商公告”第二条申请人资格要求规定得任何一种情形的；

（2）串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的；

（3）不按磋商小组要求澄清、说明或补正的；

（4）供应商递交两份或多份内容不同的报价文件或在一份报价文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效；

（5）供应商报价超出磋商文件规定的最高限价的；

（6）供应商承诺的服务期限、质量标准及保修期不符合磋商文件要求的。

注：供应商所提供的材料或填写的内容必须真实、可靠，如有虚假或隐瞒，一经查实将导致投标被拒绝，并按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款“提供虚假材料谋取中标的”进行处罚，给采购人造成损失的应承担赔偿责任。

二、确定成交供应商

1、磋商小组将按照磋商文件规定的各项因素进行综合评审，按照得分由高到低的顺序推荐三名成交候选供应商，评审总得分最高的供应商为成交供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序排序。评审得分且最后报价相同的，按照技术评分项优劣顺序推荐。供应商

的最终得分由报价得分和各个评委独立打分项汇总计算（小数点后保留两位，四舍五入）。最低报价不是成交的唯一标准。

2、成交结果将在公告发布媒介公示。

3、成交供应商确定后，采购代理机构向成交供应商发出成交通知书。

4、成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

5、成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商放弃成交，应当承担相应的法律责任。

6、磋商小组认为，供应商的报价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本，有可能影响工程质量和不能诚信履约的，应当要求其在规定的期限内提供书面文件予以解释说明，并提交相关证明材料，否则，视为其自动放弃。

7、成交供应商除因法定不可抗力外不得随意放弃成交资格，否则承担相应法律责任。成交供应商确因不可抗力不能履行政府采购合同，或因被查实存在影响成交结果的违法行为等情形，不符合成交条件的，应予以废除其中标资格，可以顺延也可以由采购人依法重新组织采购。

第四章 采购合同

（合同格式仅供参考，最终以签订合同为准）

政府采购合同

项目名称:_____

项目编号:_____

合同编号:_____

甲 方:_____

乙 方:_____

合同生成日期:

采购人（全称）：_____

供应商（全称）：_____

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规，双方经过友好协商，本着诚实守信、互惠互利的原则，就_____项目服务事宜签订本合同条款，共同达成如下协议：

一、项目概况

1. 项目名称：_____。

2. 服务地点：_____。

3. 服务内容和范围：_____。

二、服务期限

。

三、服务标准

符合_____标准。

四、签约合同价与合同价格形式

1. 签约合同价为：

人民币（大写）_____（¥_____元）；

2. 合同价格形式：_____。

五、项目负责人

供应商项目负责人：_____。

六、资金来源

预算内资金：_____元；财政专户资金：_____元；自筹资金：_____元。

七、付款方式

☐ 一次性支付方式：_____

☐ 分期支付方式：_____

☐ 其他支付方式：_____

八、合同融资事项

按照《山东省财政厅关于启动山东省政府采购合同融资与履约保函服务平台有关事项的通知》【鲁政采（2020）31号】、《山东省财政厅关于加强政府采购合同付款账户管理的通知》【鲁政采（2021）4号】文件相关要求，本合同可用于“山东省政府采购合同融资与履约保函服务平台”（简称融资平台）进行质押融资，如本合同已通过融资平台质押融资，融资平台将生成“政府采购合同回款账户确认单”，回传“山东省政府采购信息公开平台”推送至采购人。采购人应根据“确认单”信息，加强合同账户及资金支付管理，确保合同资金准确支付到贷款银行确认的回款账户，未经相关贷款金融机构同意不得随意变更。

九、合同文件构成

本协议书与下列文件一起构成合同文件：

- （1）中标或成交通知书；
- （2）投标函及其附录；
- （3）合同条款；
- （4）服务标准和要求；
- （5）图纸（如果有）；
- （6）服务费用报价表；
- （7）其他合同文件。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。专用合同条款及其附件须经合同当事人签字或盖章。

十、承诺

1. 采购人承诺按照法律规定履行项目审批手续、筹集项目资金并按照合同约定的期限和方式支付合同价款。
2. 供应商承诺按照法律规定及合同约定开展服务工作，确保服务质量和效率，不进行转包及违法分包，并在缺陷责任期及保修期内承担相应的责任。
3. 采购人和供应商通过招投标形式签订合同的，双方理解并承诺不再就同一项目另行签订与合同实质性内容相背离的协议。

十一、签订时间

本合同于____年____月____日签订。

十二、签订地点

本合同在_____签订。

十三、补充协议

合同未尽事宜，合同当事人另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十四、合同生效

本合同自_____生效。

十二、合同份数

本合同一式五份，均具有同等法律效力，采购人执贰份，供应商执贰份，代理机构一份。

采购人：（公章）

法定代表人或其委托代理

人：（签字）

地 址：_____

法定代表人：_____

委托代理人：_____

电 话：_____

开户银行：_____

账 号：_____

邮政编码：_____

供应商：（公章）

法定代表人或其委托代理

人：（签字）

地 址：_____

法定代表人：_____

委托代理人：_____

电 话：_____

开户银行：_____

账 号：_____

邮政编码：_____

第五章 项目说明及要求

第一章 项目概述

1.1 项目背景

为贯彻落实国务院《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14号）、《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）和省政府办公厅《山东省人民政府办公厅关于优化提升“爱山东”政务服务平台功能支持“高效办成一件事”干措施的通知》（鲁政办字〔2024〕8号）等文件要求，深入开展“人工智能+政务服务”建设，加快推进“互联网+政务服务”建设，进一步提升服务企业群众效能和水平，深入推进各类政务服务事项“一次办好”，优化升级“爱山东”功能。

1.2 工作目标

以“爱山东”为统一服务品牌，整合企业和群众办事服务入口，打造标准统一、服务同源的政务服务总平台。强化“爱山东”政务服务平台（以下简称“爱山东”）支撑服务能力，加强智能化支撑能力建设，推动线上线下融合服务能力整体提升。持续拓展创新应用场景，打造精品服务，在更大范围实现“高效办成一件事”。建设统一规范、智慧便捷的政务服务体系，促进政务服务标准化、规

范化、便利化、数字化水平全面提升，让“爱山东”更好用、更易用，全面提升群众满意度、获得感。

1.3 主要任务

1.3.1 统筹渠道管理，塑强“爱山东”服务品牌

统筹企业和群众服务渠道，全面整合各级、各部门政务服务事项办事入口，进一步实现政务服务供给规范化、品牌化。坚持“数据同源，服务同源”，以“爱山东”为统一品牌，构建多端同标同源同质的服务功能，升级“爱山东”APP牡丹区分厅移动端，打造全省统一的“爱山东”政务服务平台。

迭代升级“爱山东”APP牡丹区分厅。从用户找得到、办得了、办得好、用的有趣等方面对服务进行深度改造，突出智能化、标准化办理特点，提升用户体验。深入开展一体化运营，着力开展生活服务领域创新服务、智能化服务场景建设，深化“生活更轻松”服务理念，完成“爱山东”APP牡丹区分厅迭代升级。

打造本地化特色分厅。升级“城市频道”，打造本地区自主运营的分厅门户，提升分厅个性化建设、运营能力。将特色服务、专区栏目集中展示，以使用户能够快速、准确地获取城市高频服务信息。按照《“爱山东”移动端设计规范》组织制作牡丹区分厅所有应用图标、Banner图、专区入口图片等相关界面，完成相关界面元素及服务内容实施。

持续优化服务内容。要聚焦企业、群众最关心、呼声最高的服务需求，加强拳头应用建设，提升用户粘性。围绕群众生活所需，聚焦群众“急难愁盼”问题，接入各类“关键小事”服务，“民生”跟着“民声”走。

规范应用服务分类。为保障移动端应用服务使用体验，应依据《“爱山东”政务服务平台移动端应用服务分类标准》，进一步优化本级应用分类名称，明确所属服务清单，依据标准完成本地区应用服务分类优化及所属服务实施调整。

应用开发和入驻。按照为民、便民、利企、惠企的原则，深化数据应用，打造便民利企应用，在本级站点上线便民利企服务应用，与“爱山东”移动端实现“数据同源，服务同根”。

1.3.2统一公共支撑能力建设及应用

强化“爱山东”政务服务平台统一公共支撑能力建设，升级用户专属服务空间、智能检索、智能客服等组件支撑能力，实现“一端建设、全省共享”。

升级智能检索。为解决用户“搜不到、搜不准”等问题，升级智能检索组件，精细化关键词设置，优化搜索引擎算法，优化检索结果调序，方便用户精准定位所需服务。

按照智能检索关键词维护规范，开展智能检索关键词调优。编辑关键字标签、设置搜索权重、调整结果顺序对搜索结果进行优化；设置搜索屏蔽词及添加专栏和主题资源；及时在智能检索后台维护

除事项外的特色服务，主要包括特色服务的标题、摘要、关键词、办理地址等，以使用户可准确检索到相关特色服务。

升级智能客服。为解决无处咨询、智能解答不准确问题，升级集智能搜索、智能问答、人工客服于一体的智能客服。通过积极探索大模型能力应用试点，升级多轮会话功能，训练语义识别模型，精准匹配知识库中的事项、政策、常见问题等数据，升级语音服务唤起能力，让用户可以通过语音唤起各类服务，持续丰富客服知识库，打造懂政务、会办事的智能客服。

依据《“爱山东”客诉受理管理规范》《“爱山东”智能客服使用手册》，制定本级客服管理规范，组织客服人员，依托智能客服平台受理用户反馈的本级客诉及意见，实现客诉问题闭环，客服流程闭环。按照智能客服知识库维护规范，及时开展知识库发布、更新及维护工作，不断完善政策库、百科词条、部门信息、通知公告、常见问题等。

升级用户反馈功能。升级全省统一的“好差评”系统，对“好差评”系统功能和对接模式进行优化，使用户在事项申报、提交、受理、办结等办理环节中能快速找到评价入口，全面地收集用户的评价情况，进一步优化政务服务流程。升级“我要吐槽”，细化问题反馈类型，增设便捷反馈入口，让用户在办事前、办事中、办事后，可以直接、便捷的表达意见。

按照“好差评”页面接入规范，对尚未对接政务服务业务中台的系统进行改造，实现全省各政务服务系统调用统一评价页面，提

供统一评价服务。原“好差评”数据归集渠道将逐步关停，并不再接收评价数据。依据《“爱山东”我要吐槽管理规范》《“爱山东”我要吐槽使用手册》，制定本级管理规范，组织运营人员按周总结用户反馈的问题及建议，提升服务便利度；聚焦本地特色服务，设置“我要吐槽”便捷入口。

1.3.3 创新服务模式，提升用户体验

推动政务服务“智能办”。重点围绕群众办事难点、堵点，积极应用各类智能化支撑能力，采用智能预审、智能预填、智能辅助审批等技术手段，推进政务服务事项智能化服务水平提升。同时积极探索人工智能大模型等技术在政务服务场景落地应用。

参照省级《政务服务智能办提升清单》，推动本级业务与智能化支撑能力相结合，完成标准化事项智能办提升。

推动政务服务视频导办。聚焦高频服务领域，推动政务服务视频导办，将办事流程、注意事项等信息以视频形式嵌入办事全流程，方便企业群众办事。创新办事服务形式，探索开展政务服务视频帮办，开设线上服务窗口，以更加便捷、高效的方式为企业群众提供服务。

推动政务服务集成办。依托“爱山东”业务中台实现更多“一件事”服务上线。强化同类服务聚合，围绕社保、医保、就业等高频领域，对全省高频服务清单梳理，推动高频服务场景化办理。

按照《“爱山东”应用服务聚合规范》，配合省级优化聚合服务。按照《“爱山东”聚合服务/专区栏目实施操作手册》完成本地区新增服务在全省聚合服务内实施上线。积极配合省级部门完成“一件事”服务上线。

1.3.4 强化一体化运营管理

加强服务团队建设。要强化本级运营、运维、安全等团队建设，建立健全本级运维、运营、安全管理规范，健全人员管理制度，明确各团队责任分工，实现政务服务体系内各系统统一运营、统一运维、统一安全管理。

加强“爱山东”服务品牌建设。应强化品牌建设，在开展线上线下各场景宣传推广时统一使用“爱山东”作为服务品牌，提升品牌知名度；创新品牌推广模式，定期举办各类推广活动，提高品牌知名度和美誉度。

加强服务运营闭环管理。应坚持以用户为中心的服务理念，积极收集并深入分析运营数据，推动服务质量的持续优化，实现运营工作全流程闭环管理。每日坚持收集12345、接诉即办、智能客服、用户咨询等渠道意见和问题，并定期形成服务优化建议，协助部门完成服务优化；积极举办“你说我办”活动，收集用户建议并评选优秀产品体验官。

1.4建设原则

1.4.1应用引领、实用为上

建设应立足于实际，设定切实可行的目标，不应盲目追求大而全，或与实际需要脱钩的技术创新。应能够解决管理上的现实问题，有效提高网站和资源的保障能力和管理效率。

1.4.2分步实施、逐步完善

应加强统筹规划和顶层设计，优化技术、资金、人员等要素配置，科学划分建设模块，先主后次、按部就班地开展建设活动，避免重复建设。在满足基础管理功能需求的前提下，采取迭代的方式，逐步完善每一项建设内容。

1.4.3精细化管理、数据化服务

立足于海量的信息化资源采集数据和分析数据，明确信息化资源管理工作的横向边界和纵向深度，根据实际的业务需求和流程，形成精细化管理功能框架。

1.4.4. 统一规划、统一标准

系统设计应按照“一体化、规范化、标准化”的要求进行整体设计，结合平台建设总体要求，注重各类信息资源的有机整合，遵循统一的数据标准、安全标准、网络标准、硬件配置标准等。

1.4.5 技术先进、结合实际

系统技术水平要保证先进性，系统设计应符合当今计算机软硬件技术、网络通信技术和信息技术的发展方向，并紧密结合信息化资源管理的实际要求，避免因盲目追求新技术而忽略实际现状在系统设计上的体现，造成系统设计的缺陷。同时系统设计还应考虑到用户的操作习惯，提供友好的操作界面以及丰富的联机帮助，提高系统易操作性。

1.4.6 性能可靠、运行稳定

系统设计时要采用成熟可靠的技术与高性能产品，在系统各环节都具备故障分析、恢复及容错能力，在安全体系建设、复杂环节解决方案和系统切换等各方面考虑周到、设计方案切实可行，建设完成的系统运行安全可靠，稳定性强，并具备对硬件设备、操作系统、网络环境、数据信息库尽可能详尽的故障处理方案，以保证系统的快速恢复，降低故障风险。

1.4.7 重视安全、强化机制

系统设计应高度重视安全体系建设，在满足信息资源充分共享的业务要求下，确保信息资源的保护与隔离；建立完备的安全机制，控制系统及数据库访问操作；并充分利用日志系统、健全的备份和恢复策略增强系统的安全性。

1.4.8易于扩展，方便维护

系统设计时应充分考虑业务在未来若干年内的发展趋势，具有一定的前瞻性，可充分承载系统在未来升级、扩容、扩充和维护的发展需要，并保证业务处理效率不会降低，以及系统运行的持续稳定；还应充分考虑系统设计的灵活性，可适应需求的不断调整，有利于系统未来的升级和维护工作。

第二章 需求分析

2.1业务需求

2.1.1 版本优化升级

依据实际建设情况，对分厅进行新版本优化升级，包括拳头应用、关键小事、导办视频、高频服务、规范应用分类、一件事等模块。

首页包含焦点图、热门服务、腰封banner、特色专区等设计及实施；

服务包含一件事、主题、人生事、图标等设计及实施；

区县服务包含区县服务及二级入口图设计及实施。

2.1.2关键小事

按照相关政策要求，将牡丹区自建便民服务和政务服务系统对接到“爱山东”APP“关键小事”中，提高用户使用效率和便捷度。

2.1.3高频服务

根据上级工作要求和本级实际需求，开发高频政务服务事项并上架至“爱山东”APP牡丹区分厅，结合各服务应用的特点进行相应的高频应用服务事项流程规划和设计，对高频服务进行维护，根据要求，随时调整优化事项清单完成上线，定期对已上架服务进行巡检维护。

2.1.4规范应用分类

根据“爱山东”政务服务平台移动端应用服务分类标准优化应用分类名称。将民生应用服务和行政审批类服务事项进行拆分，设置办事服务专区，参照国务院办公厅发布的《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》，构建行政审批事项服务分类标准，为用户提供专业的行政审批事项导航；便民类、公共服务类则注重为用户提供高频、优质的日常服务，分类方面更加贴合用户工作生活实际场景，指向清晰，方便用户查找选用。

2.1.5一件事

依据国家发布政策要求，重点围绕“双全双百”工程，聚焦多部门联办、跨地区通办的政务服务事项，通过事项关联、表单整合和流程再造，制定最优服务流程，统一服务标准，推动“一件事”服务上线，开发“高效办成”一件事服务，实现上架“爱山东”APP牡丹区分厅。

2.1.6客诉服务

根据《“爱山东”客诉受理管理规范》文件要求，明确“爱山东”智能客服内人工客服在处理客户投诉时的标准操作流程，确保客户投诉得到有效、及时、公正的处理。遵循以客户为中心，快速响应，解决问题，持续改进的原则。

2.1.7运维保障

为保障“爱山东”APP牡丹区分厅事项正常运行，配置运维团队进行日常巡检和抽检复核，对发现的问题事项进行整改并记录，形成问题清单。

2.1.8导办视频

为方便群众服务事项办理流程快速了解，根据热点和重点服务拍摄制作业务办理视频，配置至“爱山东”APP牡丹区分厅，加快“爱山东”群众办理速度。

2.1.8宣传推广

依据上级政策要求，重点结合本地应用接入及运营的实际情况，举办省、市、县（区）三级联合运营宣传推广活动，开展“你说我办”活动，根据用户反馈做出对应的优化提升。

第三章 建设目标

3.1 业务目标

深入推进“互联网+政务服务”，助力加快建设“爱山东”APP牡丹区分厅，整合各级资源，优化工作流程，强化业务协同，着力解决企业群众办事的难点堵点问题，推动政务服务从政府供给向群众需求导向转变，从“线下跑”向“掌上办”，“分头办”向“协同办”转变，全面推进“掌上好办”，为优化营商环境、便利企业群众办事、激发市场活力和社会创造力、建设人民满意的服务型政府提供有力支撑。

3.1.1 服务总门户、办事总入口

立足顶层设计，对“爱山东”牡丹区分厅政务服务能力进行统筹规划，针对缺失能力进行重点建设，补齐短板，同时针对本地区目前已建系统，实现“能力联通、数据共享”，形成牡丹区一体化政务服务能力，推动实现牡丹区企业群众“进一张网，办所有事”，打造牡丹区移动政务服务总门户、网上办事总入口。

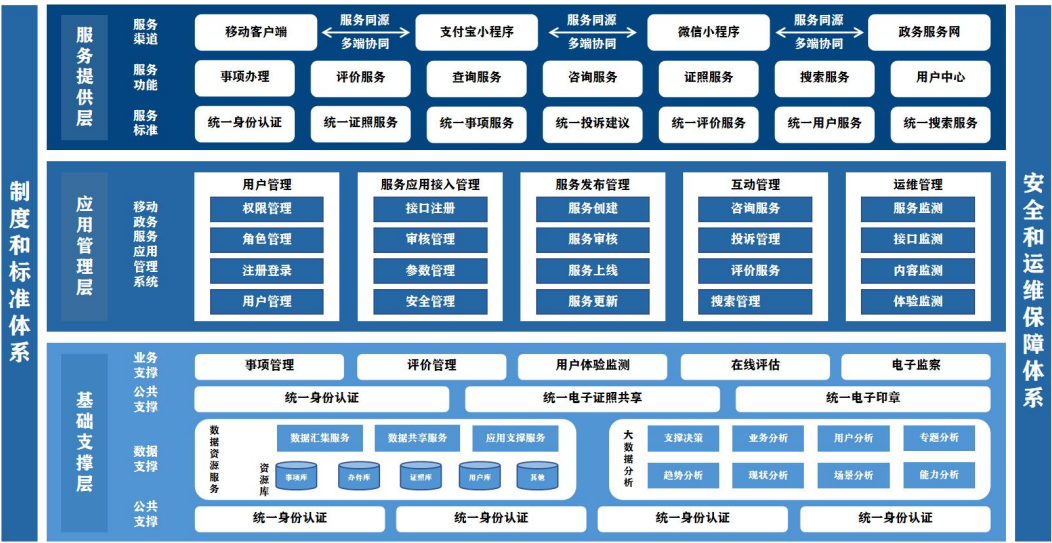
3.1.2 服务好用、百姓爱用

扩大“爱山东”APP牡丹区分厅受众范围；站在用户侧对政务服务事项、服务应用进行梳理、分类，同时通过拳头应用接入、关键小事、消息中心、智能客服、高效办成一件事、高频服务、畅游

牡丹区建设等优化举措，提升用户体验，切实打造“服务好用、百姓爱用”的“爱山东”APP牡丹区分厅。

3.2技术目标

3.2.1总体框架



“爱山东”APP牡丹区分厅基于统一的安全和运行保障体系，采用分层体系架构，从上到下分别为：服务提供层、应用管理层、基础支撑层。

服务提供层:提供多端、统一、友好、易用的界面。

应用管理层:业务层按照功能分成用户管理、服务应用接入管理、服务发布管理、互动管理、运维管理。

基础支撑层:通过业务支撑、公共支撑、数据支撑等方面对应用服务给予支撑。

3.2.2 技术目标

“爱山东”APP牡丹区分厅以大数据平台依托，通过整合各个委办局的系统为建设业务应用模块；通过联动服务机制实现跨部门的多级联动，使民众办事可以少跑腿，办好事。

为了满足平台的可扩展性、可维护性、可伸缩性的要求，实现持续发展的目标，系统采用先进、稳定、成熟的技术架构体系和技术规范、开发语言，如面向服务的体系结构（SOA规范）、中间件及 workflow 技术，架构分层合理。其它技术目标如下：

3.2.2.1 平台规范

平台总体技术要求符合行业制定的标准和规范。

3.2.2.2 可视化

系统的菜单和文字要求清晰准确、贴近业务、易于理解，操作过程应该提供帮助引导，界面支持个性化定制，整体风格符合“爱山东”APP牡丹区分厅的特点。

3.2.2.3 网络环境

充分考虑各个委办局网络环境的差异，提供多种技术方案解决网络交互的问题。

3.2.2.4 业务拓展性

多级联动和业务交互接口要求能自定义配置和服务定制，满足业务扩展性要求，同时要考虑安全访问机制。

3.2.2.5性能

业务查询的响应时间 ≤ 3 秒，具体的业务操作的响应时间 ≤ 2 秒。

3.2.2.6并发量

设计时充分考虑系统的并发访问量，系统支持并发访问用户数 ≥ 10000 人，并可以通过平台扩容支持用户并发数的扩展。

3.2.2.7中间件

中间件必须是符合J2EE标准的，所选用的工具采用成熟的消息中间件、全局搜索ES等工具。

第四章 项目建设方案

4.1 版本建设

4.1.1 首页

“爱山东”APP牡丹区分厅首页设计放置焦点图、热门服务、腰封banner、特色专区等设计及实施。

考虑到用户体验感。首页设计避免过多的信息和复杂的布局，让用户一眼就能找到所需功能。保持色彩、字体、图标等设计元素的一致性，确保用户可以通过简单的操作完成目标，如滑动、点击等。适应不同屏幕尺寸和分辨率，确保在各种设备上都能良好显示。

设计选择与品牌调性相符的主色调和辅助色，营造和谐统一的视觉效果。确保文字清晰可读，标题、正文和按钮等使用不同的字

体大小和样式以区分。图标应简洁明了，符合用户认知习惯，避免使用过于复杂或抽象的图形。确保页面加载速度，避免用户等待时间过长，根据用户反馈和数据分析结果，不断调整和优化首页设计。

4.1.2 服务

服务包含一件事、主题、人生事、图标等设计及实施。

为了满足“爱山东”APP牡丹区分厅需求，提供事项设计和实施工作，及用户一件事、人生事等设计和实施，同时，对图标进行优化，采用更加简洁、明快的设计风格，提升视觉美感，增强图标的识别度和可操作性。为满足不同用户的审美需求，对分厅进行个性化主题服务升级。

4.2 关键小事

通过调研牡丹区的所有自建便民服务和政务服务系统，将可对接到“爱山东”APP牡丹区分厅的系统纳入到“关键小事”，重点围绕各个系统服务内容对接到“爱山东”APP牡丹区分厅“关键小事”，提高用户使用各个系统的便捷度。

4.2.1 本地政策专栏

聚焦牡丹区民生热点，设置本地政策专区，支持关键词智能搜索、一键查询，匹配最新政策和历史政策文件。

应用聚焦实时政策服务，通过动态更新的政策数据库，提供关键词智能搜索功能，用户输入关键词即可快速检索到最新政策文件

及解读，支持按政策类型、生效时间、适用对象等维度精准筛选，确保查询结果与当前政策调整同步。应用自动同步当天政策数据，结合权威部门发布的政策原文与配套解读，确保信息时效性与准确性，助力用户高效获取适配政策依据。

应用以“实时更新、精准触达”为核心，整合全区最新政策文件及权威解读，打造轻量化查询工具。用户可快速定位所需政策，支持按政策类型、生效日期、适用群体（个人/企业等）智能筛选，同步展示政策原文、配套解读（图文/视频）及关联办事入口。重点政策变动即时推送提示，助力用户“查得到、看得懂、用得上”。

4.2.2 农技指导

将农技指导应用接入到“爱山东”APP牡丹区分厅后，可以通过展示农产品的种类，提供相关的农技指定知识文字或视频，加速农产品产量增长，增加农民收入。农业技术人员可以通过“爱山东”APP牡丹区分厅提供最新的农业技术和种植养殖知识，帮助农民提高农业生产效益。政府部门同时可以通过农技指导在“爱山东”APP牡丹区分厅宣传最新的农业政策，帮助农民了解政策变化，做出相应的调整和决策。

农技指导应用是牡丹区专为农户打造的数字化农业知识服务平台，聚焦农作物科学种植技术普及与生产管理指导。应用以图文解析、短视频课程、案例库为核心，系统整合牡丹、果蔬、粮食等本地主栽作物的标准化种植技术，涵盖选种育苗、水肥管理、田间操作、采收存储等全流程知识；设置图谱对比、症状解析及药剂使用

指南，帮助农户快速识别常见病虫害并掌握防治要点。同步提供节气农事日历、土壤改良技巧、农机操作规范等实用内容。应用支持关键词检索与分类学习，助力农户“随时学、随时用”，推动传统农业向科技化、标准化转型升级。

农技指导接入到“爱山东”APP牡丹区分厅具有多种功能和优势，可以广泛应用于农产品的销售、技术咨询、政策宣传、行情查询等场景，为农民提供便捷、高效的服务。

4.3 政务服务事项维护

4.3.1 高频服务开发

4.3.1.1 服务事项应用梳理及流程设计

依据上级工作要求和本级实际需求，按照“应接尽接”开展“爱山东”APP牡丹区分厅高频政务服务事项维护和上架，梳理出接入“爱山东”APP牡丹区分厅的高频应用服务事项，并结合各服务应用的特点进行相应的高频应用服务事项流程规划和设计。

4.3.1.2 应用原型设计

根据高频服务应用，借鉴部分牡丹区相关应用用户体验，结合牡丹区实际，根据《“爱山东”移动端设计规范》要求设计服务应用原型，并提交审核、确认。

4.3.1.3应用图标设计

根据高频服务应用，结合《“爱山东”移动端设计规范》要求设计服务应用图标，并提交审核、确认。

4.3.1.4应用接口对接

针对高频服务应用涉及到的部门业务系统，依据规划的业务流程和原型，与相关单位进行交流，了解各服务事项的申报要求，数据流程，关联系统接口等；帮助业务系统厂商了解需提供的接口要求和规范，并推动各业务系统单位及时提供符合要求的接口。

高频服务事项涉及行政审批、人社、医保、公积金、教育、交通等单位多个接口对接。

4.3.1.5统一接口平台

接口对接完成后，对梳理出的各个部门和业务系统进行分析，并搭建接口统一平台，对入驻的部门和接口进行统一管理。针对行政审批局、公积金、人社局等单位业务接口进行不同的定制化改造，满足网信办对接口数据的安全性规范要求 and “爱山东”接口流程规范化要求。

4.3.1.6统一事项接口平台

将事项入驻于平台，事项接口形成统一出口，对接客户端。

4.3.1.7省统一用户对接

根据《山东省统一身份认证平台_单点登录接口规范说明书》要求，和“爱山东”用户进行对接。

4.3.1.8服务应用前端开发

按照高频应用原型设计，开发服务应用界面表单展示、编辑、上传等，调取当前用户信息并验证，完成多机型适配、静态化、前端缓存等内容优化，满足《“爱山东”移动端设计规范》。

4.3.1.9服务应用后端开发

根据应用原型设计，结合接口改造和《“爱山东”应用接入指南》进行高频事项开发后端应用的架构设计、应用开发、异常处理、服务部署。解决多用户并发、日志回溯、JVM调优等问题。

4.3.1.10服务接口与应用入驻

编制高频服务应用的《“爱山东”APP应用接入接口文档》、《应用接入需求说明书》、《压力测试报告》、《版本检测报告》，根据《“爱山东”APP JPaas移动中台接口对接规范说明书》、《“爱山东”APP JPaas移动中台管理平台使用手册》规范要求，将服务接口与应用入驻。

4.3.2服务维护

高频服务维护，根据上级要求，随时调整优化完成上线，定期对已上架服务进行巡检维护。

4.3.2.1服务事项应用联调

对开发接入的高频服务应用界面和接口进行联调，满足应用可用性。

4.3.2.2服务事项审核

服务应用提交牡丹区级进行内部测试、融合测试、接口测试、功能测试等，完成后提交至市测试团队进行审核。

4.3.2.3服务事项应用调整

对开发接入的高频服务应用接口和应用的可用性等进行调整，并根据省测试团队反馈的测试结果进行调整。

4.3.2.4应用发布与上下架

对开发高频服务应用，根据《“爱山东”政务服务平台移动端应用服务分类标准》要求，区分应用服务进行分类发布审核，通过后进行上下架对外提供服务应用。

4.4规范应用分类

根据“爱山东”政务服务平台移动端应用服务分类标准优化应用分类名称，“爱山东”政务服务平台移动端应用服务分为政务服务事项类、便民服务类；

序号	一级分类	二级分类
----	------	------

序号	一级分类	二级分类
1	政务服务事项类	服务对象及服务主题类
2		部门类
3		生命周期类
4		
5	便民服务类	服务主题类
6		部门类
7		生命周期类
8		

4.4.1 政务服务事项类

4.4.1.1 服务对象及服务主题类

政务服务事项按服务对象分为自然人、法人，面向自然人事项主题、面向法人事项主题应按行业领域设置主题服务场景做进一步分类，分类主题应符合国办函〔2016〕108号中提出的要求，分类编码范围为001~999。

4.4.1.2 部门类

应依据山东省人民政府办公厅最新发布的部门机构简称设置应用分类名称。

山东省人民政府办公厅部门下的应用分类名称为“省政府办公厅”。

4.4.1.3 生命周期类

生命周期按服务对象分为个人全生命周期服务和企业全生命周期服务。

个人全生命周期分类应遵循出生、教育、退役、工作、置业、婚育、就医、救助、身后等人生各阶段服务需求，可以根据每个阶段的服务内容自定义二级分类；企业全生命周期应遵循企业开办、企业准营、企业运营、投资建设、企业变更、企业注销等企业发展各阶段服务需求，可以根据每个阶段的服务内容自定义二级分类。

4.4.2 便民服务类

4.4.2.1 服务对象及主题类

便民服务主题按服务对象分为个人服务类和法人服务类，应根据用户实际生活或工作场景，对应用服务设立通俗易懂的便民服务主题分类名称。

4.5.2.2 部门类

应依据山东省人民政府办公厅最新发布的部门机构简称设置应用分类名称。

注：便民服务类部门分类要求与政务服务事项类部门分类要求相同，但提供的服务不同。

4.4.2.3 生命周期类

便民服务类生命周期分类要求与政务服务事项类生命周期分类要求相同，但提供的服务不同。

4.5 一件事

4.5.1 应用梳理及流程设计

根据国家发布的多批次高效办成一件事和省市要求，“应接尽接”开发接入“爱山东”APP牡丹区分厅，结合各类服务应用的特点进行相应的高频应用服务事项流程规划和设计。例如“出生一件事”，从出生证明、户籍、社会保障、教育、就业、医疗、殡葬等服务打通生成一件事服务。

4.5.2 应用原型开发

依据梳理出的一件事服务应用，借鉴部分先进省市相关应用用户体验，结合本地区实际情况，根据《“爱山东”移动端设计规范》要求设计服务应用原型，并提交审核、确认。

4.5.3 应用接口对接

接口核验通过后，对应用接口进行接口流程规范化改造，对一件事服务应用涉及的单位业务接口进行不同的定制化改造，满足网信办对接口数据的安全性规范要求，和“爱山东”接口流程规范化要求。

4.5.4接口改造

接口核验通过后，对应用接口进行接口流程规范化改造，对一件事服务应用涉及的单位业务接口进行不同的定制化改造，满足网信办对接口数据的安全性规范要求，和“爱山东”接口流程规范化要求。

4.5.5省统一用户对接

根据《山东省统一身份认证平台_单点登录接口规范说明书》要求，和“爱山东”用户进行对接。

4.5.6服务应用前端开发

按照一件事服务应用原型设计，开发服务应用界面表单展示、编辑、上传等，调取当前用户信息并验证，完成多机型适配、静态化、前端缓存等内容优化，满足《“爱山东”移动端设计规范》。

4.5.7服务应用后端开发

根据应用原型设计，结合接口改造和《“爱山东”应用接入指南》进行一件事服务应用的架构设计、应用开发、异常处理、服务部署。解决多用户并发、日志回溯、JVM调优等问题。

4.5.8服务接口与应用入驻

编制一件事服务应用的《“爱山东”APP应用接入接口文档》、《应用接入需求说明书》、《压力测试报告》、《版本检测报告》，根据《“爱山东”APPJPaas移动中台接口对接规范说明书》、

《“爱山东”APP JPaas移动中台管理平台使用手册》规范要求，将服务接口与应用入驻。

4.5.9服务事项应用联调

对开发接入一件事服务应用服务界面和接口进行联调，满足应用可用性。

4.5.10服务事项测试

服务应用进行内部测试、融合测试、接口测试、功能测试等，并根据测试结果进行调整，完成后提交至市级测试团队进行审核。

4.5.11应用发布与上下架

对开发接入的一件事服务应用，根据《“爱山东”政务服务平台移动端应用服务分类标准》要求，区分应用服务进行分类发布审核，通过后进行上下架对外提供服务应用。

4.6客诉服务

根据《“爱山东”客诉受理管理规范》文件要求，明确“爱山东”智能客服内人工客服在处理客户投诉时的标准操作流程，确保客户投诉得到有效、及时、公正的处理。遵循以客户为中心，快速响应，解决问题，持续改进的原则。

通过“爱山东”智能客服接入人工帮办系统内提交的客户咨询、投诉、建议。

一般客诉受理流程如下：

① 接收咨询：智能客服系统会智能匹配站点人工客服，人工客服需保证工作时间迅速响应，及时处理各类咨询、投诉。

② 分类与分配：根据客诉性质分类，立即处理或迅速转交相关部门。

③ 反馈与跟进：向客户通报处理进展，收集反馈，必要时重新评估。

④ 满意度跟进：通过智能客服系统收集处理结果的客户满意度，用于运营绩效评估。

客服基本准则如下：

① 以客户为中心：始终将客户的需求和满意度放在首位。

② 专业性：确保回复内容准确、专业，维护“爱山东”品牌形象。

③ 及时性：快速响应客户的咨询或投诉，减少客户等待时间。

④ 清晰性：用易于理解的语言表达，避免行业术语或复杂表述。

⑤ 礼貌性：保持礼貌和尊重，使用礼貌用语，如“请”、“谢谢”等。

⑥ 保密性：保护客户隐私，不泄露客户个人信息。

⑦ 使用正面、积极的语言，避免消极或否定的表达。

⑧ 避免使用模糊不清的表述，如“可能是”、“大概是”等。

⑨ 使用简洁明了的句子，避免冗长的解释。

4.7 运维保障

4.7.1 日常巡检

运维团队定期对“爱山东”APP牡丹区分厅上线的应用服务及办事服务事项进行巡检，对发现的问题进行整改并记录，并处理省市级反馈的巡检问题清单，处理完成后反馈并记录。

4.7.2 抽检复核

根据省市发布的抽检复核台账对事项进行测试，对问题事项进行整改并重新上架，处理禅道bug。

4.8 导办视频

通过视频的形式，将复杂的政务事项办理流程拆解为一个个具体的步骤，根据热点和重点服务拍摄制作20条业务办理视频，配置至“爱山东”。让用户能够清晰地了解从开始准备材料到最终完成事项办理的全过程。例如，在企业注册事项导办视频中，可以依次展示名称预先核准、提交注册材料、领取营业执照等步骤，每个步骤都配有简洁明了的文字说明和实际操作演示。

相比传统的文字说明和流程图，视频导办更加直观、生动，用户可以在更短的时间内掌握“爱山东”APP办事流程和要求。这对于那些时间紧迫或者不擅长阅读文字说明的用户来说尤为重要，可以大大节省他们了解事项办理流程的时间。

导办视频可以随时暂停、回放，用户可以根据自己的需要反复观看关键步骤，确保理解准确无误。这也有助于用户在实际办理过程中更加顺利地进行操作，减少因操作错误而浪费的时间。

在“爱山东”APP上配置导办视频通过直观展示办事流程、增强用户理解、提高办理效率和提升用户体验等，可以为用户提供更加便捷、高效的政务服务，推动政务服务数字化、智能化发展。

4.9 宣传推广

重点围绕提升“爱山东”服务效能，打响移动政务品牌，从建立传播矩阵、拓展宣传渠道等多个方向出发，宣传移动政务便民理念、普及“爱山东”功能及使用方式、树立“爱山东”移动便民品牌形象。注重宣传手段创新，积极运用易拉宝、H5、长图解读、MG动画、微视频、秒拍等形式，广泛利用微博、微信、微视等宣传平台，拓展覆盖面，提升主流舆论传播力影响力。注重形式创新，主动适应分众化、差异化传播趋势，不断改进表现形式，使宣传更加鲜活生动，更具有亲和力、感染力。

根据省市要求，结合本地特色化服务，省、市、县（区）三级联合运营宣传推广活动。

通过电视、广播、报纸、杂志等渠道，宣传“爱山东”APP，提高APP覆盖面和较高的权威性。了解目标受众的喜好、需求和行为模式，制定更符合他们需求的推广内容。选择合适的媒介和渠道，根据目标受众的特点和媒介渠道的特点，选择合适的媒介和渠道进

行宣传推广。制定创意和内容，设计吸引人的广告创意和内容，突出“爱山东”APP的特点和优势，激发消费者的兴趣和购买欲望。通过数据分析和市场反馈，评估宣传推广的效果，及时调整策略和方法，以提高推广效果。

在宣传推广过程中，要遵守相关法律法规，注重品牌形象，在宣传推广中，注重“爱山东”APP的塑造和维护，关注用户反馈：及时关注用户的反馈和意见，不断改进产品和服务，提高消费者满意度。

4.10 你说我办

根据省市要求，结合本地特色化服务，定期开展“你说我办活动”，根据用户反馈做出对应的优化。

举办“你说我办活动”，根据用户提出的意见建议，结合意见建议的可行性和合理性，对“爱山东”APP相关应用、界面作出相应调整，同时及时通知用户，提高用户粘性和满意度。

第五章 项目实施方案及保障措施

5.1 实施方案

5.1.1 需求调研与分析

确定目标用户群体，包括政府工作人员、企业和公众等。通过问卷调查、访谈、数据分析等方式，了解用户对政务服务的需求和

期望。分析现有政务服务渠道的优缺点，为“爱山东”APP的功能设计提供参考。

5.1.2 功能设计与开发

基于需求调研结果，设计“爱山东”APP的功能模块，包括但不限于政务资讯、在线办事、便民服务、互动交流等，选择合适的技术架构和开发工具，确保APP的稳定性、安全性和可扩展性。制定详细的开发计划，明确各个阶段的任务和时间节点，确保项目按时完成。

5.1.3 测试与优化

进行严格的功能测试、性能测试、安全测试等，确保APP的质量和稳定性，根据测试结果，及时修复漏洞和优化功能，提高用户体验，邀请客户用户进行试用，收集用户反馈，进一步改进APP的设计和功能。

保障鸿蒙系统端服务应用稳定运行，配合各相关部门做好鸿蒙系统端服务应用日常测试、适配、接入等工作。

5.1.4 上线与推广

选择合适的上线时间和平台，发布“爱山东”APP版本；同时，制定推广计划，通过多种渠道进行宣传推广，提高APP的知名度和使用率。建立用户反馈渠道，及时处理用户的问题和建议，不断改进APP的服务质量。

5.1.5运营与维护

建立专业的运营团队，负责“爱山东”APP的日常运营和维护，定期更新政务资讯和服务内容，确保APP的信息及时性和准确性。加强安全管理，保障用户数据的安全和隐私，持续优化APP的功能和用户体验，满足用户不断变化的需求。

5.1.6培训与宣传

组织开展“爱山东”APP的培训活动，提高政府工作人员和公众的使用技能和意识。制定宣传推广计划，通过线上线下的方式至少开展10次宣传推广活动；制作宣传物料，根据宣传活动需求设计并制作易拉宝、宣传页、横幅等相关宣传物料，提高APP的知名度和使用率。建立用户反馈渠道，及时处理用户的问题和建议，不断改进APP的服务质量。

第六章 项目效益

6.1社会效益

6.1.1提高政务服务效率

“爱山东”APP为民众提供了便捷的在线办事渠道，减少了办事的时间和成本。民众无需再亲自前往政府部门排队等候，可随时随地通过APP提交申请、查询进度、获取结果，大大提高了政务服务的效率。

对于政府部门来说，“爱山东APP可以实现业务流程的自动化和信息化，提高审批效率，减少人为错误，提升工作质量。

6.1.2增强政府透明度

通过“爱山东”APP，政府可以及时发布政策法规、政务动态、财政预算等信息，让民众更加了解政府的工作和决策过程。这有助于增强政府的透明度，提高民众对政府的信任度。

群众也可以通过APP对政府工作进行监督和评价，促进政府部门不断改进工作，提高服务水平。

6.1.3促进社会公平正义

“爱山东”APP可以为弱势群体提供更加便捷的政务服务，如残疾人、老年人、低收入人群等。他们可以通过APP申请社会救助、医疗保障、法律援助等服务，避免了因身体不便或信息不通而无法享受应有的权益。

同时，APP也可以促进政务服务的公平性和公正性，减少人为干预和权力寻租的可能性，确保每一个民众都能平等地享受政务服务。

6.1.4推动社会创新发展

“爱山东”APP可以整合社会资源，促进政府与企业、社会组织合作，共同推动社会创新发展。例如，政府可以通过APP发布创新创业政策、项目招标信息等，吸引企业和社会组织参与社会建

设；企业和社会组织也可以通过APP向政府反馈需求和建议，共同推动政策的完善和创新。

6.2 经济效益

6.2.1 降低行政成本

“爱山东”APP可以减少政府部门的人力、物力和财力投入。例如，通过在线办事，政府可以减少窗口工作人员的数量，降低办公场地和设备的费用；通过电子文档管理，政府可以减少纸质文件的印刷和存储成本，提高工作效率。

同时，APP也可以降低群众的办事成本，如交通费用、时间成本等，为社会创造经济效益。

6.2.2 促进经济发展

“爱山东”APP可以为企业提供更加便捷的政务服务，如工商注册、税务申报、项目审批等。这有助于优化营商环境，吸引更多的企业投资和创业，促进经济的发展。

政府也可以通过APP发布经济政策、产业规划、市场信息等，引导企业调整发展战略，提高市场竞争力。

6.2.3 推动数字经济发展

“爱山东”APP是数字政府建设的重要组成部分，它可以推动数字经济的发展。例如，政府可以通过APP开放政务数据，为企业和社会组织提供数据服务，促进数据的共享和利用；企业和社会组

织也可以通过APP开发数字产品和服务，满足民众的需求，推动数字经济的发展。

第七章 服务报价明细

项目	工作内容	明细工作描述	单价 (万元)	数量	总价 (万元)
版本建设	优化升级	“爱山东”APP牡丹区分厅建设，首页设计放置焦点图、热门服务、腰封banner、特色专区等设计及实施；基于已有服务开展设计及实施，包含一件事、主题、人生事、图标等；根据省级和市级下发的应用服务事项进行配置和维护。		1	
关键小事	本地政策专栏	聚焦牡丹区民生热点，设置本地政策专区，支持关键词智能搜索、一键查询，匹配最新政策和历史政策文件。		1	
	农技指导	农技指导应用是牡丹区专为农户打造的数字化农业知识服务平台，聚焦农作物科学种植技术推广与生产管理指导，宣传最新的农业政策。同步提供节气农事日历、土壤改良技巧、农机操作规范等实用内容。应用支持关键词检索与分类学习。		1	

政务服务事项维护	服务应用配置	依据上级工作要求，对已上线“爱山东”牡丹区分厅高频政务服务事项进行维护，定期开展巡检，梳理出接入“爱山东”牡丹区分厅的高频应用服务事项，并结合各服务应用的特点进行相应的高频应用服务事项流程规划和设计。		1	
规范应用分类	规范应用分类	根据“爱山东”政务服务平台移动端应用服务分类标准优化应用分类名称，规范“爱山东”牡丹区分厅应用服务分为政务服务事项类、便民服务类等。		1	
一件事	一件事服务	根据上级要求和本级需求，开发一件事服务接入“爱山东”APP牡丹区分厅，结合各类服务应用的特点进行相应的高频应用服务事项流程规划和设计。		24	
客诉舆情	客诉处理	通过“爱山东”APP牡丹区分厅、智能客服、省级在线客服等多渠道收集群众提出的意见，及时进行处理，跨部门协调和上下级协调，用户问题处理完成后，除了与用户进行沟通确认外，还要及时上报省级团队，并将处理方式和处理结果等进行汇总存档。		1	

运维保障	日常巡检	运维团队定期对“爱山东”APP牡丹区分厅上线的应用服务及办事服务事项进行巡检，对发现的问题进行整改并记录，并处理省市级反馈的巡检问题清单，处理完成后反馈并记录。		1	
	抽检复核	根据省市发布的抽检复核台账对事项进行测试，对问题事项进行整改并重新上架，处理禅道bug。		1	
导办视频	服务应用导办视频	根据高频和重点服务应用拍摄制作至少20条业务办理、指导视频，配置至“爱山东”APP牡丹区分厅		10	
宣传推广	多渠道宣传	省、市、县（区）三级联合运营宣传推广活动。通过线上线下的方式至少开展10次宣传推广活动；制作宣传物料，根据宣传活动需求设计并制作易拉宝、宣传页、横幅等相关宣传物料。		1	
	你说我办	根据省市要求，定期开展“你说我办”活动，根据用户反馈做出对应的优化		1	
总计	\	\	\	\	

第六章 响应文件格式

（项目名称）

响 应 文 件

供应商：（供应商电子公章）

法定代表人或其委托代理人：（电子签章或签字）

年 月 日

目 录

一、 报价部分

.....

.....

二、 商务部分（含资信）

.....

.....

三、 技术部分

.....

.....

一、报价部分

1、报价函

（采购人名称）：

1. 我方已仔细研究了_____（项目名称）_____竞争性磋商文件的全部内容，愿意以人民币（大写）_____元（¥_____）的总报价，负责运营维护服务1年，按合同约定实施和完成本项目的服务，并承担任何服务质量缺陷责任，质量达到_____标准。

2. 我方承诺在磋商文件规定的报价有效期内不修改、撤销响应文件。

3. 我方已详细审核全部竞争性磋商文件，包括修改文件(如有时)及有关附件。

4. 如我方成交：

（1）我方承诺在收到成交通知书后，在成交通知书规定的期限内与采购人签订合同。

（2）我方承诺在合同约定的期限内完成并移交全部项目。

5. 我方在此声明，所递交的响应文件及有关资料内容完整、真实和准确。

6. _____（其他补充说明）。

供应商：（供应商电子公章）

法定代表人或其委托代理人：（电子签章或签字）

地址：

网址：

电话：

传真：

邮政编码：

年 月 日

2、报价一览表

供应商名称			
项目名称			
总报价（元）	大写		
	小写		
服务期			
项目负责人		证书编号	
对竞争性磋商文件的认同程度			
备注			

供应商：（供应商电子公章）

法定代表人或其委托代理人：（电子签章或签字）

年 月 日

2.1 节能、环境标志产品明细表（若有）

项目名称：

项目编号：

序号	产品名称	品 牌 / 型 号	厂 家 / 产 地	节字标志 认 证 证 书 号	环境标志 认证证书编 号	数量	单价(元)	小计 (元)
节能产品价格合计					节能产品价格 在投标报价中所占比 例	%		
环境标志产品价格合计					环境标准产品价格 在投标报价中所占比 例	%		

注：（1）节能产品、环境标准产品价格占投标报价中所占比例百分数保留两位小数；表格后附处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书(扫描件加盖供应商电子公章)。

（2）供应商所填写的内容必须真实、可靠，如有虚假或隐瞒，一经查实将导致投标被拒绝。

供应商：（供应商电子公章）

法定代表人或其委托代理人：（电子签章或签字）

年 月 日

2.2 政府强制采购节能产品明细表（若有）

项目名称：_____

项目编号：_____

单位：_____元

序号	产品名称	制造商	品牌	产品型号	节能标志认证 证书号	节能产品认证证书有 效截止日期

注：

1、政府采购强制节能产品根据财政部、 国家发展改革委最新公布的节能产品政府采购清单确定。

2. 如所投产品为政府强制采购节能产品，必须按规定格式逐项填写，并按照磋商文件规定附相关证明（复印件加盖公章），否则按无效投标处理。如所投产品不是政府强制采购节能产品，则不需填写本表。

3. 此表可根据需要同格式扩展。

供应商：（供应商电子公章）

法定代表人或其委托代理人：（电子签章或签字）

年 月 日

3、分项报价明细表

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	费用名称	描述	单价 (元)	数量	单位	总价 (元)
...	...	...	...	...	...	...

注：供应商应根据完成履行合同所包含的各项直接费用、间接费用填写本表。供应商可自行编制费用名称。

供应商：（供应商电子公章）

法定代表人或其委托代理人：（电子签章或签字）

年 月 日

4、对竞争性磋商文件认同程度的声明

_____（采购人）：

经我方对《（项目名称）》（项目编号）仔细、认真地研究之后，对竞争性磋商文件中所有的规定要求、条件全部确认，对竞争性磋商文件的全部内容予以认同。

特此声明！

供应商：（供应商电子公章）

法定代表人或其委托代理人：（电子签章或签字）

日 期： 年 月 日

5、履行合同所具备的专业技术承诺书

致（采购人名称）：

我单位承诺参与本次采购项目（项目编号： 采购活动中，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，能够完全按照采购文件技术要求、商务条款及响应文件中所响应的所有条款履行采购合同。

特此承诺。

如我单位提供虚假信息，将承担虚假应标及违约的全部责任，并按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》相关法律、法规规定接受处罚。

供应商：（供应商电子公章）

法定代表人或其委托代理人：（电子签章或签字）

日 期： 年 月 日

6、技术偏离表

项目编号： _____

项目名称： _____

货物名称	采购文件 条款号	采购文件 规格	响应文件规 格	偏差内容	说明

供应商：（供应商电子公章）

法定代表人或其委托代理人：（电子签章或签字）

年 月 日

7、商务偏离表

项目编号： _____

项目名称： _____

采购文件条款号	采购文件的商务条款	响应文件的商务条款	说明

供应商：（供应商电子公章）

法定代表人或其委托代理人：（电子签章或签字）

年 月 日

8、供应商认为需要提交的其他报价材料

二、商务部分

1、法定代表人身份证明

供应商名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间： 年 月 日

经营期限：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

供应商：（供应商电子公章）

年 月 日

2、授权委托书（若有）

本人____（姓名）系____（供应商名称）的法定代表人，现委托____（姓名）为我方代理人。
代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改____（项目名称）响应文件、
签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：90天。

代理人无转委托权。

法定代表人身份证件
授权委托人身份证件

供 应 商：（供应商电子公章）

法定代表人：（电子签章或签字）

身份证号码：

委托代理人：（电子签章或签字）

身份证号码：

年 月 日

3、资格审查资料

供应商基本情况表

供应商名称		主要业务	
注册资金		现有职工人数	
行政管理人数		技术人员人数	
营业执照	1、执照编号： 2、营业范围： 3、发照部门：		
单位注册地址		单位联系人、 联系方式	(电话、传真、邮址)
单位成立时间			
开户银行信息	开户行、开户名称、银行帐号		

注：（1）所有资格证明文件的原件扫描件均须制作在加密的电子响应文件中，按采购文件要求上传至本模块。此表后附上所有资格审查材料。

（2）须提供正确联系方式，确保能联系上本项目负责人，否则带来的一切后果由供应商自行承担！

供应商：（供应商电子公章）

法定代表人或其委托代理人：（电子签章或签字）

年 月 日

3.1、菏泽市政府采购供应商资格信用承诺函

（法人或其他组织）

我公司自愿参加_____（项目名称）政府采购活动，并郑重承诺：

我公司符合下列要求：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加政府采购活动（以开启时间为准）前3年内，供应商和其法定代表人无行贿犯罪行为且在经营活动中没有重大违法记录以及本项目开启时未被禁止参加本项目所在地的政府采购活动的证明材料；

- （6）法律、行政法规和采购文件规定的其他条件。

如果我公司中标（成交），将在评审（评标）环节结束后5个工作日内，按采购文件要求，向采购人提供下列材料原件进行核验：

- （1）营业执照或事业单位法人登记证书；
- （2）税务登记证（接受合一的证书）或者上一年度以来任意一个月缴纳的增值税或营业税或企业所得税的凭据；
- （3）参加本次政府采购活动上一年度至今的年度或任意一个月度财务报表（至少包含资产负债表和损益表或预算收入支出表）或供应商结算户银行出具的资信证明；
- （4）参加本次政府采购活动上一年度以来任意一个月缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）；
- （5）其他材料。

本公司对上述承诺的真实性、合法性、有效性负责，如有虚假，将依法承担相应责任。

法定代表人（签章）：

社会信用代码：

供应商名称（签章）：

年 月 日

4、政府采购政策证明材料（若有）

4.1 中小企业声明函（如是）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，项目全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1、（标的名称），属于（磋商文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2、（标的名称），属于（磋商文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（电子公章）：

日期：

注：1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

4.2 残疾人福利性单位声明函（如是）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（电子公章）：

日 期：

注：如供应商不是残疾人福利性单位，则不需填写本声明函。

4.3 监狱企业声明函（格式自拟）

（若企业非监狱企业，则不需提供此表）

提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

供应商名称：（供应商电子公章）

供应商法定代表人或其委托代理人：（签字或电子签章）

年 月 日

5、评分办法中要求的加分材料

5.1 业绩一览表

2022 年 1 月 1 日至今（以合同签订日期为准）

序号	业主名称	项目名称	签订合同时间	合同价格（万元）

注：后附与中标或成交通知书、合同原件一致的扫描件。

供应商：_____（供应商电子公章）

法定代表人或负责人或授权代表人：_____（签字或电子签章）

日 期： 年 月 日

5.2企业实力

6、供应商认为需要提交的其他商务材料
(格式自拟)

三、技术部分内容如下：

1、技术方案

（格式自拟）

2、项目管理机构

拟派本项目的主要管理和工作人员情况

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
项目负责人						
技术负责人						
其他主要技术人员						
	...					

供应商：_____（供应商电子公章）

法定代表人或负责人或授权代表人：_____（签字或电子签章）

日 期： 年 月

3、供应商认为需要提交的其他材料