

中国人民银行征信中心电信 4008 商务  
热线服务采购项目  
(服务类)

单一来源文件

项目编号: 2306089098

采购人: 中国人民银行征信中心  
采购代理机构: 上海国际招标有限公司

2026 年 2 月

# 第一章

# 采购邀请

## 采购邀请

**中国电信股份有限公司北京分公司：**

上海国际招标有限公司（以下简称“采购代理机构”）受中国人民银行征信中心（以下简称“采购人”）委托，现采取单一来源的方式，就“中国人民银行征信中心电信 4008 商务热线服务采购项目”（项目编号：2306089098）邀请合格供应商参加单一来源协商。

本项目落实《政府采购法》《政府采购法实施条例》《政府采购促进中小企业发展管理办法》及政府采购领域相关程序。

### 一、 采购需求、采购预算

本次采购  
标的

本次采购标的为下列服务：

序号	标的名称	品目 分类编码	计量 单位	数量	是否 进口	是否 核心 产品	最高 限价
1	中国电信 4008 商 务热线服 务	其他增值电信 服务 -C17010300	项	1	否	-	120 万元

采购标的类别：货物， 服务， 工程

根据《中华人民共和国政府采购法》和财政部《政府采购进口产品管理办法》的有关规定，本次采购不接受进口产品。

中小企  
业政策

本项目是否专门面向中小企业采购：是 否

供应商根据采购文件中明确的行业所对应的划分标准，判断是否属于中小企业。国务院批准的中小企业划分标准为《中小企业划型标准规定》（工信部联企业（2011）300 号）。符合政策要求的供应商出具的《中小企业声明函》，应当按照采购文件规定的格式完整、准确填写。《中小企业声明函》中‘（采购文件中明确的所属行业）’部分应填写采购文件明确的所属行业。

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：**软件和信息技术服务业**

### 二、 采购文件发放

发放时间

2026 年 2 月 26 日至 2026 年 3 月 4 日每天（节假日除外）

线上报  
名领  
取

有兴趣的合格供应商可于上述时间内，在上海国际招标有限公司网站(<https://www.shabidding.com>)在线领购采购文件。本采购文件每套 500 元人民币，售后不退。未从采购代理机构处领购采购标文件的，不接受参加本次采购。

潜在供应商首次使用该网站需进行免费注册，注册时应按要求提供《供应商注册专用授权函和承诺书》（可从供应商注册页面下载）和营

	<p>业执照等扫描件, 供应商应当提前准备, 尽早办理, 以免影响获取采购文件。</p> <p>已注册的潜在供应商可从网站采购公告栏的相应公告中进入在线获取采购文件流程。潜在供应商提交获取申请并支付费用到账后即可下载电子采购文件。采购代理机构会将纸质采购文件快递给潜在供应商, 电子发票将发至供应商登记的邮箱。</p>
<b>三、澄清截止期限及要求</b>	
澄清截止期限	2026年3月4日16:00前
澄清文件递交方式	澄清文件应加盖单位公章并将彩色扫描后的PDF文件和相应的Word文件一并发送至邮箱 jinhaosheng@shabidding.com; 澄清文件原件和供应商法定代表人授权书(加盖公章)快递给采购代理机构联系人。
递交地点	上海市静安区延安西路358号美丽园大厦14楼上海国际招标有限公司
<b>协商时间及地点</b>	
协商时间	2026年3月6日10:00(北京时间)
协商地点	上海市静安区延安西路358号美丽园大厦19楼上海国际招标有限公司1904-1会议室
<b>四、采购响应文件递交时间及方式</b>	
采购响应文件应于采购协商时间前递交至协商地点, 逾期送达或不符合规定的文件恕不接受。	
<b>五、供应商资格要求</b>	
供应商资格要求	<p>1. 必须为未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商, 否则其响应将被拒绝。以谈判后采购人或者采购代理机构资格审查时的查验结果为准。</p> <p>2. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定, 供应商必须在响应文件中提供下述资格证明文件, 否则按无效响应处理:</p> <p>(1) 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或同类型证明文件, 自然人的身份证明文件复印件;</p> <p>(2) 财务状况报告, 依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料;(供应商应提供书面承诺)</p> <p>(3) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料;(供应商应提供书面承诺)</p> <p>(4) 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;(供应商应提供书面承诺)</p> <p>(5) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。</p> <p>(以上均为《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条之规定)。</p> <p>3. 近三年(从2023年1月1日至今)供应商不得存在下述行为, 否则其响应将被拒绝:</p> <p>(1) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的行为;(供应商应提供书面承诺)</p>

	<p>(2) 与采购人、其他供应商恶意串通的行为；(供应商应提供书面承诺)</p> <p>(3) 向采购人行贿或者提供其他不正当利益的行为；(供应商应提供书面承诺)</p> <p>(4) 在采购过程中与采购人进行协商谈判的行为。(供应商应提供书面承诺)</p> <p>4. 本项目不接受联合体响应。(供应商应提供书面承诺)</p> <p>5. 供应商不得以任何形式将本项目转包和分包。(供应商应提供书面承诺)</p>
<b>六、 联合体及分包</b>	
联合体协商	该项目是否接受联合体参加协商。 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
合同分包	本项目是否接受分包形式履行合同。 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
<b>七、 谈判保证金</b>	
<p>谈判保证金的金额：<b>人民币 2 万元。</b></p> <p>谈判保证金有效期应至少能覆盖谈判有效期（即其有效期的起始时间应不晚于递交截止日，其有效期的届满日应不早于谈判有效期的届满之日）；</p> <p>谈判保证金收款账号如下：</p> <p>(1) 开户银行：招商银行股份有限公司上海普陀支行</p> <p>(2) 户名：上海国际招标有限公司</p> <p>(3) 账号：215080920510001</p> <p>供应商代表请注意提醒贵单位财务人员，在谈判保证金的汇款附言中请务必注明：“2306089098 保证金”。</p> <p>谈判保证金采用银行保函形式的，保函原件在递交截止时间前递交，响应文件中载明扫描件。</p> <p>下列任何情况发生时，谈判保证金将不予退还：</p> <p>1) 供应商在谈判文件中规定的谈判有效期内撤销其响应；</p> <p>2) 供应商有串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的；</p> <p>3) 成交人未能在规定的时间内与采购人签署合同的。</p>	
<b>八、 响应文件的形式、份数</b>	
<p>响应文件须独立编制、装订、包封和递交。</p> <p>供应商应独立制作响应文件正本和电子版本各 1 套，副本 3 套。（每份文件请正反打印制作成一套响应文件，响应文件内容应尽量精简、如内容较多可以分册装订，每册正反打印不超过 900 页）</p> <p>响应文件封面应清楚标明采购项目名称、包号，以及“正本”或“副本”字样。</p> <p>供应商递交的纸质响应文件，推荐使用胶印装订，不可使用金属钉、金属环、曲别针等金属材料装订，不接受活页装订。</p> <p>电子版文件要求如下：</p> <p>1、电子响应文件包括一份加盖公章版纸质响应文件扫描而成的 PDF 格式电子响应文件、一份 WORD 格式电子响应文件，并以“项目名称+包件号+供应商工商登记名称”（例如“中国人民银行征信中心**项目+包件**公司”）命名，文件名不得简写。</p>	

扫描精度不得低于 300\*300dpi。

2、电子响应文件需放置在 U 盘中，并随纸质响应文件一同递交。

3、供应商需确保电子响应文件与纸质响应文件内容的完全一致。如若不一致，以纸质响应文件为准。

**小贴士：**为保证电子响应文件符合要求，建议待纸质响应文件定稿后、装订前，将打印好的纸质文件正本统一扫描成一份 PDF 文件，并以“项目名称+包件号+供应商工商登记名称”命名，拷贝到一个空的 U 盘中即可。

#### 九、 采购人及采购代理机构信息

采购人	采购人：中国人民银行征信中心 联系人：孙女士 电 话： 021-20679653 地 址：上海市浦东新区繁昌路 298 号 邮政编码：201201
采购代理 机构	采购代理机构：上海国际招标有限公司 地 址：上海市静安区延安西路 358 号 14 楼 邮 编：200040 联 系 人：金皓晟、王晋、苏杰飞、鲍琦 电 话：021-32173708、32173670 电子邮件：jinhaosheng@shabidding.com

# 第二章

# 供应商须知

## 1、采购参加人

### 1.1 协商小组

1.1.1 采购代理机构负责组织本项目采购协商,并在协商时间前,依据政府采购法律规定的原则组建本项目协商小组,由协商小组全权代表采购代理机构履行协商和成交推荐职能。

1.1.2 本项目协商小组由采购人代表和有关技术、经济、法律等方面的专家共3人组成。

### 1.2 供应商协商代表

1.2.1 被邀请协商的供应商应委派法人代表或其授权代表参加协商,供应商法人代表的授权代表参加协商的,应在采购响应文件中出具“法人代表授权书”(加盖公章)。

1.2.2 供应商代表应准时出席协商会议,并持有效身份证件签到。

## 2、供应商应提交的采购响应文件

2.1 采购响应文件的正本应封装在独立信封中,在信封上标明“正本”字样。

### 2.2 外层信封应:

(1) 写明项目名称、项目编号、供应商名称、地址和邮政编码,并于袋口密封处加盖公章。

(2) 注明“请勿在 202 年 月 日 时 分(协商时间)之前启封”的字样。

2.3 采购响应文件的正本须是打印文件。**采购响应文件纸质正本应由供应商法人代表或经其正式授权代表逐页签名或逐页盖单位公章。**正式授权代表签字的,采购响应文件中需附有“法人代表授权书”及相关身份证明。同时,供应商须随一份采购响应文件正本提供与其内容相同电子版本文件一份。如果响应文件纸质正本与电子版不一致,以纸质正本为准。因纸质正本与电子版内容不一致而导致的不利后果由供应商承担。

采购响应文件中的盖章、公章仅指与供应商名称全称相一致的标准单位公

章,而非投标专用章等其他非公章。如使用投标专用章,须提供特别说明函,明确该投标专用章作为采购响应文件的签章其效力等同于单位公章(该特别说明函须同时加盖供应商单位公章和供应商投标专用章)。“法定代表人授权书”必须按采购文件要求加盖与供应商名称全称相一致的标准单位公章。

为便于供应商在采购报价阶段根据最终报价修订分项报价表,请自行准备WORD格式的分项报价表,并带至协商现场。

2.4 采购响应文件不得行间插字、涂改或增删,如有修改,必须由供应商法人代表或经其正式授权代表签字或加盖单位公章。

2.5 电报、电话、传真形式的采购响应文件概不接受。

2.6 出现下列情况之一的采购响应文件按无效响应处理:

采购响应文件电子版与纸质正本均未按要求加盖公章的;

供应商未能按采购文件要求提供采购响应文件纸质正本、电子版及两者一致性的书面承诺书的;

2.7 未按照采购文件要求密封的纸质或电子版采购响应文件,采购人、采购代理机构应当拒收。

2.8 采购响应文件应按照本采购文件提供的格式编制,包括以下内容:

- (1) 采购响应书: 见格式 1;
- (2) 法定代表人授权书: 见格式 2;
- (3) 分项报价表: 见格式 3;
- (4) 服务说明一览表: 见格式 4;
- (5) 采购需求及技术要求逐项应答表: 见格式 5;
- (6) 商务及合同条款逐项应答表: 见格式 6;
- (7) 项目实施人员情况表: 见格式 7;
- (8) 售后服务与质量保证承诺: 见格式 8;
- (9) 供应商资格声明文件: 见格式 9;
- (10) 供应商资质证书及其他资质证明文件: 见格式 10;
- (11) 采购需求及技术要求中规定应提交的有关技术文件材料: 见格式 11;
- (12) 供应商关于在参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力及依法缴纳税收和社会保障资金的承诺书: 见格式 12;

(13) 供应商关于采购响应文件纸质正本与采购响应文件电子版两者一致性的承诺书: 见格式 13;

(14) 供应商其他证明文件: 见格式 14;

(15) 关于供应商资格要求中第 3 条、第 4 条和第 5 条的承诺书: 见格式 15;

(16) 关于第五章采购需求及技术要求中技术商务要求的承诺书: 见格式 16;

(17) 供应商拥有者性别声明: 见格式 17。

2.12 采购人不接受供应商提供的选择性报价、赠送, 每种货物或服务只允许有一个报价。否则, 在协商时将其视为无效响应。

### 3、采购响应文件的语言

3.1 供应商编写采购响应文件和往来函件应以中文书写。

### 4、采购文件的澄清

供应商要求澄清采购文件或对采购文件提出质疑的, 请于澄清截止时间前由参加报名的供应商持法人代表授权书(原件)及相关身份证明, 向采购代理机构正式提出(加盖单位公章的书面文件), 采购代理机构将予以答复, 逾期提交的不予受理。

### 5、采购内容

协商小组与供应商采购代表就以下内容进行协商:

5.1 确定供应商承诺提供的货物与服务是否符合采购代理机构的实际需求;

5.2 议定合理的供货或服务价格;

5.3 议定采购合同条款及内容。

### 6、协商程序的要求

6.1 协商小组将首先对供应商资质及供应商代表资格条件进行审核, 确认无误后进入协商程序。

6.2 协商小组与供应商代表就以上采购内容进行协商, 协商小组可以自行决定进行最多不超过三轮的协商, 每轮协商均应对所有合格供应商平等进行。供应商代表对协商小组提出的质疑, 应提供书面的应答或澄清材料, 供应商代表也可就有关采购事项向协商小组提议协商。

6.3 协商中, 协商小组应与供应商就合同条款内容逐条进行议定并形成书面材料, 由协商小组成员及供应商代表签字确认。

6.4 根据协商情况, 如本文件通知的协商时间内无法完成协商的, 协商小组可以决定另行安排二次协商, 但应将下次协商的时间、地点准确告知供应商代表。

6.5 当协商小组与供应商代表确认各项协商内容已完成, 供应商代表确定其商务及价格条件不再变更时, 协商小组可通知供应商代表终止协商。

6.6 在终止协商后, 按照协商小组要求的期限, 供应商代表应出具经供应商协商代表签字的最终报价文件(成交供应商应在领取成交通知书时, 出具经供应商协商代表签字并加盖单位公章的最终报价文件, 分项报价表及电子版本一份。)

6.7 在服务采购项目中, 服务由中小企业承接, 即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

监狱企业视同小型、微型企业, 必须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。残疾人福利性单位视同小型、微型企业, 必须提供《残疾人福利性单位声明函》。不重复享受政策。

注: 此条款适用于非专门面向中小企业的采购项目

6.8 协商小组针对供应商最终承诺的价格和商务条件, 按照保证采购项目质量和价格合理的原则, 从质量和服务均能满足采购文件实质性响应要求的原则确定成交候选人。

6.9、协商小组应当根据协商记录和协商结果编写协商报告。

## 7、确定成交

7.1 采购人授权本次协商小组直接确定成交供应商。

如协商中出现异常或特殊情况, 采购代理机构有权按照相关法律规定进行处理。

7.2 采购响应文件有效期内, 采购代理机构在中国人民银行集中采购中心网上发布成交公示或公告, 并向成交供应商发放成交通知书。

7.3 采购代理机构将不对成交和未成交的原因作任何解释。

7.4 成交供应商应当自收到成交通知书之日起 30 日内, 与采购人完成合同的起草和签订工作。

7.5 采购文件、成交供应商的采购响应文件及其补充材料、供应商最终报价文件, 均为合同的组成部分。

## 8、其他

8.1 供应商应自行承担参加本次协商所涉及的一切费用。

8.2 本次协商的解释权属于采购代理机构及采购人。

8.3 本采购文件未尽事宜按照《中华人民共和国政府采购法》以及其他有关法律法规的规定执行。

8.4 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

8.5 本次采购的采购代理服务费用由成交人支付, 支付标准以成交通知书中列明的成交金额为准, 按下列收费标准计算 (如供应商不清楚计算方法, 可向采购代理机构咨询); 支付时间为收到成交通知书后十四 (14) 天内。如果成交人未按上述规定向采购代理机构支付采购代理服务费, 采购代理机构有权不退还其协商保证金。采购代理服务费由采购代理机构自行向成交人收取, 采购人对此不承担任何责任。采购代理服务费按差额定率累进法计算。

序号	类别	成交金额	费率
1	服务类	100 万元 (含) 以下	1.35%
		100 万元~500 万元 (含 500 万元)	0.64%

# 第三章

## 合同格式及合同条款

# 中国人民银行征信中心电信 4008 商务热线服务采购项目合同

合同编号: ZXZX-2026-\*\*\*\*

甲方: 中国人民银行征信中心

乙方:

二〇二六年 月

签订地点: 上海

**甲方：中国人民银行征信中心**

法定代表人：

地址：

邮政编码：

联系人：

联系电话：

开户银行：

银行账号：

**乙方：**

法定代表人：

地址：

邮政编码：

联系人：

联系电话：

传真号码：

开户银行：

银行账号：

税号：

**鉴于:****1、甲方符合以下第（2）项条件:**

（1）合法提供移动增值业务服务和内容的服务提供商和内容提供商（统称“SP”）；或者

（2）主要从事[征信服务的建设、运行和管理]的政府机构、企业、行业协会等法人或其他组织（“集团”），主要开展[/]业务，或主要履行[征信中心的职能]社会职能。

甲方有充分的权利签署并履行本合同。

2、乙方是经国务院信息产业主管部门批准，向社会公众提供基础电信业务及增值电信业务的电信运营商，拥有电信基础网络、增值业务平台、服务销售系统、庞大的客户群。乙方具有充分的权利和资格签署并履行本合同。

甲乙双方本着平等互利、互相信赖、有偿使用、共同发展的原则，经友好协商达成本合同。

**一、4008 商务热线服务条款****1、定义**

1.1 “4008 业务”（“一码通商务热线业务”）：建立在中国电信的公众电话网（PSTN）和先进的国家智能网（IN）基础上，具有全国统一号码接入、呼叫汇聚、目的地选择等功能的业务。

1.2 “通话服务费”：主叫用户呼叫时产生的，应当由甲方向乙方缴纳的费用。

1.3 “一站式服务”：在乙方一点完成相关的电信业务服务，如：业务咨询，受理，开通，收费以及故障受理等。

1.4 “工作日”：除周六、周日及法定节假日以外的日历日。

1.5 “日”：日历日，包括工作日、法定节假日和休息日。

**2、服务内容**

2.1 甲方需要利用乙方 400 号码提供被叫接入服务服务,甲方申请使用的 400 号码: 4008108866,具体服务范围和内容的见甲方的业务需求及技术规范（附件二）为准。

2.2 乙方开通服务后，甲方如果需要调整接入方式，在不改变使用 400 号码接入方案的前提下，甲方可根据本合同的条款和条件，向乙方书面提交新的盖有甲方

公章或授权部门章的业务受理材料。

### 3、双方权利和义务

#### 3.1 甲方权利和义务

3.1.1 作为乙方的集团客户，享受乙方为集团客户提供的一站式服务。

3.1.2 在接入和使用 400 号码服务过程中出现的任何技术性问题，均可向中国电信统一服务电话 10000 拨 9 进行故障申告，或就近向乙方或乙方下属机构申告；主叫用户可以向乙方下属机构公布的客户服务热线申告。

3.1.3 办理业务开通、变更、过户和退订时，应当按国家法律法规规定、行政主管部门要求以及乙方业务要求提交相关业务登记资料和信息。甲方或甲方下属机构为最终用户时，还应当提供实际使用客户的单位证件信息及资料；上述信息或资料如有变更，甲方或甲方下属机构应当及时向乙方申请进行变更。甲方应当保证该等信息及资料的真实、准确、完整、合法有效，并对其负责，因所提供资料或信息不真实、不准确、不完整、无效或资料未及时变更而引起纠纷的，甲方应当负责解决并承担全部责任。

3.1.4 在本合同签订和履行过程中甲方应当持续具备开展业务所需的有效业务资质，履行相应的报备审批手续。在向乙方申请业务时应当提供相应的资质证明文件及报批手续，并应当严格按照相关资质文件的核准范围、期限、用途开展业务。

3.1.5 甲方应当按照相关部门核定以及本合同约定的范围、用途、功能进行使用，在使用中应当遵守法律、法规规定，并对其通信内容负责（包括但不限于内容的真实性、完整性、合法性）。甲方自行承担因其使用行为及通信引发的相关申告责任，并负责处理相关问题，如因此给乙方造成损失的应当赔偿乙方相应损失。

3.1.6 根据工信部《关于进一步防范和打击通讯信息诈骗工作的实施意见》[2017]361 号文等相关规定以及监管机关要求，甲方（包括甲方的法定代表人或主要负责人、主要出资人的单位等）被纳入通信行业防范打击通讯信息诈骗违法违规主体“黑名单”的，乙方有权拒绝甲方的业务申请；已经提供服务的，乙方有权立即停止服务、终止合同，甲方应当承担乙方因此产生的全部损失。

3.1.7 乙方有权对甲方使用业务的服务内容进行过滤，如甲方相关服务内容违反法律法规规定的，乙方有权限制或停止提供服务。乙方发现可能存在诈骗行为的

号码及使用人, 有权暂停服务并直接向公安机关报案, 甲方应当予以积极配合, 同时乙方不因此承担违约责任。

3.1.8 甲方应当按照国家主管部门批准的用途、国家法律法规的规定以及本合同的约定使用 400 号码(包括目的码), 不得将 400 号码用于其他用途, 也不得以任何方式提供给第三方使用。未经乙方同意, 甲方不得使用本合同约定 400 号码进行呼出。

3.1.9 甲方应当加强对 400 短号码所传输业务信息内容的审核和规范管理, 对内容信息的真实性、准确性、合法性负责。甲方使用 400 短号码发布、传送的内容应当严格遵守《中华人民共和国电信条例》有关规定以及其他国家法律法规的规定。甲方不得利用业务发布和传播有害信息, 不得散发传播违法、不健康、反动等信息, 不得利用业务实施危违法犯罪行为以及违反公序良俗、损害他人合法权益的行为, 不得利用业务从事危害乙方网络安全或危害信息安全等有损于乙方利益和社会公共利益的活动。甲方应当积极协助与配合国家相关部门及乙方查找、清除非法网络行为。甲方同意遵守《网络及信息安全承诺书》(详见附件四)。

3.1.10 甲方应当接受并配合乙方及国家相关部门进行实名制、网络安全、信息安全等相关的管理、监督和检查, 并按要求进行整改。

3.1.11 甲方应当保证, 有关通信设备全部符合国家主管部门规定的质量标准和技术要求, 并取得进网许可证。

3.1.12 甲方应当按时足额缴纳本合同约定的费用。

### 3.2 乙方权利和义务

3.2.1 视甲方为乙方的全国集团客户, 提供端到端的综合性服务, 并为甲方提供业务咨询、组网建议、业务受理、开通、收费及故障申告等一站式服务。

3.2.2 应当设专人及时负责协调处理甲方在接入和使用服务过程中出现的网络技术故障等工作。若乙方修复不及时, 导致甲方被投诉或者索赔的, 乙方应承担全部责任。

3.2.3 如果甲方需要进行必要的网络设备调整工作, 乙方应当予以配合。

3.2.4 有权要求甲方按国家法律法规规定、国家主管部门要求以及乙方统一业务规范办理业务手续。乙方对甲方提供的相关资料和信息进行形式审查。如甲方拒绝提供业务办理所需的资料和信息或甲方提供的资料、信息不真实、不准确、不

完整、无效或者不及时进行变更的,乙方有权拒绝或停止提供服务,甲方自行承担相关责任。

3.2.5 乙方发现甲方冒用或伪造身份证照、违法使用、违规外呼、呼叫频次异常、超约定用途使用、转租转售、被公安机关通报以及用户就上述问题投诉等情况的,核实确认后,有权终止业务接入直至终止合同,并有权收回相关 400 号码。

3.2.6 如甲方用户因携号转网等原因无法接收到甲方向其发送的相关信息的,乙方不承担任何责任,但乙方确保及时配合甲方完成调整,并协助恢复 400 短号码的正常使用。

#### **4、计费标准**

4.1 合同生效后,4008 商务热线服务按本次采购合同计费,本次采购合同计费前产生的 4008 商务热线服务费仍按原资费计算。

#### **5、付款方式**

5.1 本合同上限金额为(含税)人民币:¥\_\_\_\_元整(大写:人民币\_\_\_\_元整),根据 4008 商务热线服务的实际运行情况据实结算,采用后付费方式,资费详情见附件一。乙方向甲方提供本阶段的服务报告及账单,经甲方审核无误后,由甲方出具验收单(或验收报告),乙方进行书面确认(若拒绝书面确认,则视为同意),验收合格后,甲方在收到乙方提供的与本阶段付款金额等值的正式发票后十(10)个工作日内,甲方将本阶段的结算款项转至乙方指定的收款账户。

5.2 甲方对结算金额如有异议,可以向乙方提出对帐要求,核查差异原因,乙方收到甲方对账要求后应在【3】日内予以回应并进行相应对账。

5.3 本条中的“收到”是指甲方实际接收到乙方交付的发票,收到日不以发票中载明的日期为准。双方对甲方是否“收到”及收到日有争议的,由乙方负责证明甲方已经“收到”及收到日。

#### **6、通信和服务质量**

6.1 双方承诺严格遵守《中华人民共和国电信条例》等国家有关法律法规履行本合同,维护双方权益。

6.2 因乙方施工、网络割接等原因影响 400 业务的正常使用时,乙方应当提前通知甲方,并且尽快消除故障、恢复通信线路。

6.3 如乙方因国防需要、政府指令、网络维护、网络调整、网络安全等因素在网

络上对服务进行更改或变动,乙方应当提前通知甲方,甲方应当予以配合。

6.4 双方同意,为保证通信质量良好,双方应当就各自负责的设备和线路运行维护状况定期进行交流。

## 7、违约责任

7.1 乙方承担因乙方原因造成的提供服务迟延的责任。每延期一日应当向甲方支付[千分之三]的违约金。

7.2 甲方未按本合同约定使用 400 号码(包括目的码)或被公安机关、工信部、信息安全主管部门等国家有关部门通报的,乙方有权终止本合同,追究甲方违约责任。甲方应当赔偿由此对乙方造成的一切损失。

7.3 本合同终止或解除后,乙方在书面告知甲方,并给定合理处理期限,期限届满后无偿收回 400 号码,并在三个自然月后重新分配。由此对甲方造成影响和损失的,由甲方自行承担。

7.4 本合同履行过程中,如甲方因本项目的业务开展问题发生以下任一情形的,乙方有权视情节严重程度采取中止或终止履行合同、解除合同等措施并不承担违约责任。如该情形导致第三方向乙方提出法律或行政程序,甲方应当负责解决:

(1) 被行政机关纳入“严重违法失信”名单;

(2) 被人民法院纳入“失信被执行人”名单;

(3) 被乙方(含乙方上级单位)纳入违规失信合作商名单;

(4) 如存在网络和信息安全违法、违规行为的,包括但不限于因网络和信息安全问题承担刑事责任或受到行政处罚,被列入各级公安机关的涉通讯信息诈骗违法犯罪高危自然人或法人名单、电信业务经营不良名单、失信名单等;

(5) 其他相关法律法规规定或有权机关认定的违法失信情形,以及可能导致合同履行风险或侵害乙方合法权益或声誉的违规失信情形。

## 三、通用条款

### 1、不可抗力

1.1 如果甲方、乙方任何一方由于遭受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故,致使影响合同履行,履行合同的期限应予以延长,延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的,并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

1.2 遭受不可抗力一方应在不可抗力事故发生后尽快以书面形式通知另一方;并在事故发生后 10 天内,将有关部门出具的证明文件、详细情况报告以及不可抗力对合同影响程度的说明用特快专递或挂号信的形式寄给另一方。如果不可抗力影响时间延续 60 天以上,双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同或终止合同的合同。

1.3 除迟延履行后发生不可抗力外,发生不可抗力时,任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受损失承担责任,但遭受不可抗力一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力的一方对因未尽本项义务而造成的损失承担赔偿责任。

1.4 受事故影响的一方应在不可抗力事故影响停止或消除后 10 天内将不可抗力事故已停止的报告以书面形式通知对方。

## **2、保密条款**

2.1 任何一方均应对在本合同履行过程中知悉的有关对方的商业、技术、国家等秘密承担保密义务。除经秘密所有方的同意或法律、法规另有规定,相对方不得向本合同以外的任何第三人提供、泄漏上述秘密,由此给秘密所有方造成损失的,责任方应承担相应责任。

2.2 不论合同是否解除或终止,本条款持续有效。

2.3 甲、乙双方在提出相关争议,以及在争议协商处理、诉讼、投诉中,均有权在必要的范围内不受限制地以口头或书面引述、不受限制地以其它合理方式利用本合同的整体及/或任何部分条款内容。上述行为不应当被视为泄露本合同相关的商业秘密、国家秘密,也不应当被认为违约。

## **3、权利的保留**

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

3.2 如果本合同部分条款依据现行有关法律、法规被确认为无效或无法履行,双方同意该部分无效或无法履行的条款不影响本合同其他条款效力的,本合同其他条款继续有效;同时合同双方应当依据现行有关法律、法规对该部分无效或无法

履行的条款进行调整,使其依法成为有效条款,并尽量符合本合同所体现的原则和精神。

3.3 在本合同履行期间,因中国法律、法规、政策的变化致使本合同的部分条款相冲突、无效或失去可强制执行效力时,双方应协商一致尽快修改本合同中相冲突或无效或失去强制执行效力的有关条款。

#### **4、转让**

4.1 未经甲方事先书面同意,乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务或享有的合同权利。

#### **5、主导语言和通知**

5.1 合同书写应用中文,甲、乙双方所有的来往信函,以及合同有关的文件均应以中文书写,以外文书写的必须附有相应的中文译本。如果两种文本的含义发生冲突,双方同意以中文文本为准。

5.2 甲、乙双方发出与本合同有关的通知或回复,应以专人送递、传真或特快专递的方式送出。如果以专人送递或特快专递发送,以送达至对方的住所或通讯联络地经对方签收视为送达;如果以传真发送,发件人在收到传真报告后视为送达。双方的联络方式以本合同首部载明为准。任何一方变更列明的通讯地址、传真等联络方式的,应提前五日书面通知对方。否则,任何一方通知按本合同载明地址寄出即视为送达,由此引发的法律后果由受送达方承担。

#### **6、争端的解决**

6.1 在执行本合同中所发生的争端,或与本合同有关的一切争端,甲、乙双方应通过协商解。如协商仍不能解决,双方同意将争端起诉至甲方所在地有管辖权的人民法院。

#### **7、法律适用**

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

7.2 对本合同的任何解释均应以书面形式作出。

#### **8、合同期限**

8.1 自合同生效之日起至 2026 年 3 月 31 日。

#### **9、合同的变更或终止**

9.1 本协议履行期间, 如根据乙方制定的无线增值业务的相关业务规定、管理办法、质量标准及/或客户服务标准需要对本协议进行修改的, 乙方应提前【15】日通知甲方, 由双方协商确定是否对本协议予以修改。经协商, 甲方不同意对本协议进行修改的, 本协议终止履行。

9.2 协议双方中任何一方欲变更、或修改本协议必须提前十五天书面通知另一方。双方应协商以书面形式变更或修改本协议。

9.3 除本协议中明确规定的情况, 在本协议履行期间, 未经另一方书面同意, 协议双方中任何一方均不得中止、终止本协议的履行或单方面解除本协议。

## 10、合同生效

10.1 本协议未尽事项, 双方可另行签订补充协议。该协议经双方签章后与本协议具有同等效力。

10.2 本协议一式四份, 甲方持二份, 乙方持二份, 经甲、乙双方法定代表人或其授权代表签字、加盖单位公章或合同专用章后生效。

## 11、其他

未经甲乙双方书面确认, 任何一方不得自行变更或修改本合同。

## 12、合同附件

合同附件为本合同不可分割的部分, 与合同正文具有同等法律效力。

附件目录如下:

附件一、清单及价格

附件二、甲方的业务需求及技术规范

附件三、乙方维护服务及质量保证承诺

附件四、网络及信息安全承诺书

附件五、成交通知书

附件六、供应商拥有者性别声明

甲方:

法定代表人或授权代表:

日期:

乙方:

法定代表人或授权代表:

日期:

## 附件四

## 网络及信息安全承诺书

中国电信[ ]公司：

本单位郑重承诺遵守本承诺书，如有违反本承诺书有关条款的行为，本单位承担由此带来的一切责任。

一、本单位承诺遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的決定》《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《互联网信息服务管理办法》《非经营性互联网信息服务备案管理办法》《移动互联网应用程序信息服务管理规定》《网络信息内容生态治理规定》《电信和互联网用户个人信息保护规定》《公共互联网网络安全突发事件应急预案》《关键信息基础设施安全保护条例》和《网络安全审查办法》及有关法律、法规、规章和政策文件规定（“相关规定”）。

二、本单位承诺按照相关规定、政府主管部门要求以及合同/协议（“合同”）约定规范使用业务，不得超出合同约定的范围和用途使用业务，不将业务用于连接境内外的数据中心或业务平台开展电信业务经营活动，具备所从事业务的全部合法必要的资质条件。

三、本单位承诺按照用户真实身份信息制度（“实名制”）的要求提供身份信息、使用业务，并保证所提供信息、资料的真实、完整、准确、有效。

四、本单位承诺用户端接入设备与合同约定的一致，并同意贵公司对设备拍照存档，若接入设备变更，本单位应当及时书面告知贵公司。

五、本单位保证不利用网络（包括但不限于固定网、移动网、互联网，下同）从事危害国家安全、泄露国家秘密等违法犯罪活动，不侵犯他人的合法权益。

六、本单位承诺在处理个人信息前，已依法向个人信息主体（“个人”）履行了法定告知义务并取得个人的明确同意。法律、行政法规规定处理个人信息应当取得个人单独同意或者书面同意的，本单位在处理个人信息前依法取得个人单独同意或书面同意。

七、本单位向贵公司提供个人信息或委托贵公司处理个人信息的，本单位承诺已依法向个人履行了告知义务，并依法取得了个人同意。本单位承诺，向贵公司提供或委托贵公司处理的个人信息和数据来源合法合规，不存在违反相关规定以及合同约定的情况。

八、本单位受贵公司委托处理个人信息等数据的，或本单位与贵公司共同处理个人信息等数据的，本单位承诺按照与贵公司的合同约定处理，不得超出约定的处理目的、处理方式等处理上述数据，严格遵循数据处理时限。

九、本单位承诺严格按照相关规定做好本单位网络安全、数据安全和个人信息保护管理工作，健全各项网络安全、数据安全和个人信息保护管理制度和操作规程，落实各项安全保护技术措施，实施个人信息和数据安全分级分类管理、依法落实个人信息保护影响评估和数据安全影响评估安全风险评估、报告、信息共享、监测预警机制，定期对从业人员进行安全教育和培训，依法设置网络安全、数据安全和个人信息保护责任人和管理机构，按政府主管部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员，当信息安全责任人发生变更时及时通知贵公司。否则，导致的一切后果由本单位承担，贵公司有权立即终止合同。

十、本单位承诺配合贵公司为公安机关、国家安全机关、网信部门等政府部门依法履行职责、维护国家安全和侦查犯罪等活动提供协助，如实提供有关安全保护的信息、资料及数据文件，积极协助查处信息网络违法犯罪行为。

十一、本单位承诺利用网络发送的信息以及向贵公司提供的信息真实、准确、合法。该等信息内容应当严格符合相关规定，不通过网络制作、复制、查阅和传播有害信息，本单位不得通过通信网络、互联网散发传播违法、不健康、反动等信息，不得制作、复制、查阅和传播任何含有违反下列要求（即“九不准”及“六不许”）的信息：

“九不准”，即不准制作、复制、查阅和传播含有以下内容的信息：

- 1、反对宪法所确定的基本原则的；
- 2、危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- 3、损害国家荣誉和利益的；
- 4、煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- 5、破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

- 6、散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- 7、散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- 8、侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- 9、含有法律法规禁止的其他内容的。

“六不许”，即：

- 1、决不允许在群众中散布违背党的理论和路线方针政策的意见；
- 2、决不允许公开发表同中央的决定相违背的言论；
- 3、决不允许对中央的决策部署阳奉阴违；
- 4、决不允许编造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论；
- 5、决不允许以任何形式泄露党和国家的秘密；
- 6、决不允许参与各种非法组织和非法活动。

十二、本单位承诺不通过网络从事危害中华人民共和国安全、泄露中华人民共和国国家秘密等活动，不从事任何危害网络安全、数据安全的活动，不从事侵犯他人合法权益的活动，包括但不限于：

- 1、未经允许进入网络或者使用网络资源；
- 2、未经允许对网络功能进行删除、修改或者增加；
- 3、未经允许对网络中存储或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加；
- 4、制作、传播、利用网络病毒等恶意程序或破坏性程序；
- 5、非法收集、使用、加工、传输或以其他方式处理个人信息等数据；
- 6、非法买卖、提供或者公开个人信息等数据；
- 7、从事危害国家安全、公共利益的个人信息和数据处理活动；
- 8、其他危害网络安全、数据安全、侵犯他人合法权益的活动。

十三、本单位使用语音接入类业务的（包括但不限于语音专线、短号码接入、400 号码接入等），承诺遵守以下规定：

（一）使用业务的时段为[ ]，使用的频次为[ ]，业务外呼呼转功能默认为关闭。

（二）遵守实名制要求，不以个人名义申请、使用业务，真实落地目的码为本单位实名办理或合规使用的电话号码。

(三) 不转租、转售业务, 否则, 贵公司有权在不通知本单位的情况下立即终止合同。

(四) 规范使用业务, 进行外呼业务的号码为贵公司或通信主管部门分配的号码, 严格按照通信主管部门关于号码传送及信令传送的相关要求传送号码, 传送真实号码, 不得擅自更改、传送、显示非合同约定的号码、虚假号码、违规号码、无使用权号码, 不隐藏、转让、变更、转租、转售、伪造、变造或者变相隐藏、转让、变更、转租、转售、伪造、变造号码。本单位承诺按要求提供所申请号码的使用用途、开放范围, 不违规经营、不变更合同约定的使用用途, 不开展无特定主被叫的话务批发业务, 不私自转接国际来话, 不通过技术手段为非法 VoIP、改号电话、网络电话 (PC 软件/APP 等) 提供语音落地, 不采取自动语音群呼方式进行外呼。未经外呼对象的同意或请求、或者外呼对象明确表示拒绝的, 不得向其固定电话、移动电话拨打任何形式的营销电话或发送任何形式的营销信息。如违反上述承诺, 贵公司有权在不通知本单位的情况下立即单方终止合同, 所造成的一切后果由本单位承担。

(五) 不通过任何技术手段将号码转接到其他地区使用, 不通过 VOIP 转接互联网话务量, 不使用业务进行多次转接、躲避号码溯源与甄别, 呼叫中心或接入平台 (小交换机) 不使用异地主叫号码进行跨省外呼, 不利用号码和平台进行电话诈骗、骚扰。诈骗或骚扰包括但不限于以下情形:

- 1、政府主管部门认定号码涉嫌诈骗或其他刑事案件的;
- 2、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”接到的用户投诉、举报涉及本单位所使用号码的;
- 3、贵公司或通信主管部门电话拨测、网络信令监测过程中发现本单位所使用号码出现异常外呼情况的。

(六) 建立有效的信息安全管理和技术保障措施, 确保备份呼叫内容录音文件, 并接受政府主管部门及贵公司的管理、监督和检查, 为相关主管部门提供技术支持。如相关规定、政府主管部门对信息安全管理有新要求, 本单位将无条件配合贵公司落实整改举措, 直至符合相关规定、政府主管部门的要求。

十四、本单位使用无线互联网 (包括但不限于 CDMA1X、CDMA1X EVDO、WLAN)、短信网关 (包括但不限于短消息资讯平台、ISAG 系统、综合办公业务平台) 或

短信类业务的，承诺遵守以下规定：

（一）不通过业务制作、复制、查阅和传播悖于社会公德、损害青少年身心健康的网络低俗内容，包括但不限于：

- 1、表现或隐晦表现性行为、令人产生性联想、具有挑逗性或者污辱性的内容；
- 2、对人体性部位的直接暴露和描写；
- 3、对性行为、性过程、性方式的描述或者带有性暗示、性挑逗的语言；
- 4、对性部位描述、暴露，或者只用很小遮盖物的内容；
- 5、全身或者隐私部位未着衣物，仅用肢体掩盖隐私部位的内容；
- 6、带有侵犯个人隐私性质的走光、偷拍、漏点等内容；
- 7、以挑逗性标题吸引点击的；
- 8、相关部门禁止传播的色情、低俗小说，音视频内容，包括一些电影的删节片断；
- 9、一夜情、换妻、SM 等不正当交友信息；
- 10、情色动漫；
- 11、宣扬血腥暴力、恶意谩骂、侮辱他人等内容；
- 12、非法的性用品广告和性病治疗广告；
- 13、未经他人允许或利用“人肉搜索”恶意传播他人隐私信息。

（二）不开展为淫秽色情网站代收费业务，否则，贵公司有权立即停止业务并停止一切结算。

（三）未经用户同意，不得向用户发送商业类电子信息或广告。

十五、本单位使用互联网接入类业务的（包括但不限于电路使用、互联网数据中心、互联网专线、云主机等），承诺遵守以下规定：

（一）具备从事互联网服务的全部合法必要的资质条件，已履行相关规定要求的手续或已取得有关资质证明文件。在签署合同前，本单位向贵公司提供主体资格文件、资质证明文件的原件供贵公司审核，复印件（加盖公章）供贵公司留存，并保证所提供资料的真实、完整、准确、有效。在合同有效期/服务期内，如本单位提交的主体资格、资质证明文件所记载内容出现变更，本单位在完成变更后尽快向贵公司提供最新的文件。前述主体资格文件、资质证明文件包括但不

限于营业执照、增值电信业务经营许可证、广告经营许可证、非经营性互联网信息服务备案证明以及贵公司要求提交的其他文件。其中：

1、本单位如从事电子公告、新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械、文化、广播电影电视节目等特殊互联网信息服务，应当根据相关规定经政府主管部门审核同意，履行批准或备案手续，并取得通信主管部门批准或备案文件。

2、本单位如从事非经营性互联网信息服务，应当首先履行互联网备案手续，并按期履行年度审核手续。本单位委托贵公司提供代备案服务的，应当向贵公司提供代备案所需信息并对该等信息进行动态维护和更新，定期向贵公司及通信主管部门报送网站管理所需信息。本单位承诺所提交的所有备案信息真实、完整、准确、有效，当备案信息发生变化时及时在备案系统中更新，如因未及时更新而导致备案信息不准确，贵公司有权依法采取暂停或终止提供服务、断开网络接入等关闭处理措施。

3、本单位如从事经营性互联网服务，应当取得相应的增值电信业务经营许可证。

4、本单位如从事经营性互联网服务，应当在其网站主页的显著位置标明其经营许可证编号；本单位如从事非经营性互联网服务，本单位网站开通时在主页底部的中央位置标明其备案编号，并在备案编号下方链接工业和信息化部备案管理系统网址，供社会公众查询核对；本单位按照工业和信息化部备案管理系统的要求，将备案电子验证标识放置在其网站的指定目录下。

(二) 如经贵公司许可进入中国电信机房时，应当严格遵守机房的各项管理规定。

(三) 根据当地公安局网监分局的要求，在入网后 5 个工作日内在网上提交备案信息，提交信息后 10 个工作日内办理备案。

十六、本单位承诺在业务使用过程中发生重大安全事故或发生或者可能发生个人信息等数据泄露、篡改、丢失时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，在 24 小时内向有关部门报告并书面通知贵公司。如发生重大安全事故或其他影响网络安全、数据安全和个人信息保护的突发事件，贵公司有权采取包括但不限于停止业务等紧急措施，以保证网络安全、数据安全和保护个人信息。

十七、本单位如出现任何违反上述承诺的情况，将依据合同承担责任，接受

有关政府主管部门的处理（包括但不限于限期整改、公开曝光），并直接承担相应法律责任，造成财产损失的，由本单位直接赔偿。同时，贵单位有权在不通知本单位的情况下暂停履行合同直至解除合同并不承担任何责任，一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的，本单位将负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

十八、如出现任何违反上述承诺的情况引发的投诉、举报，由本单位负责解决并承担责任。当接到通信主管部门、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”、中国电信 10000 热线等各类渠道投诉、举报时，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即终止合同并不承担任何责任，一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的，本单位负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

十九、本单位的信息安全责任人如下：

姓名：[ ]，职务：[ ]，联系方式：[ ]

二十、本单位承诺与最终用户参照签订此类《网络及信息安全承诺书》，并督促最终用户履行相应责任。否则，本单位承担连带责任。

二十一、本承诺书经本单位签署后，与合同同时生效。

承诺单位（盖章）：[ ]

法定代表人/负责人

或授权代表（签字）：

# 第四章

## 采购响应文件格式

## 格式 1

## 采购响应书

致：中国人民银行征信中心

根据贵方\_\_\_\_\_项目（采购编号：\_\_\_\_\_）采购采购货物及服务的采购邀请，授权代表\_\_\_\_\_（姓名、职务）经正式授权并代表供应商\_\_\_\_\_（供应商名称、地址）提交下列文件电子版：

- （1） 采购响应书；
- （2） 法定代表人授权书；
- （3） 分项报价表；
- （4） 服务说明一览表；
- （5） 采购需求及技术要求逐项应答表；
- （6） 商务及合同条款逐项应答表；
- （7） 项目实施人员情况表；
- （8） 售后服务与质量保证承诺；
- （9） 供应商资格声明文件；
- （10） 供应商资质证书及其他资质证明文件；
- （11） 采购需求及技术要求中规定应提交的有关技术文件材料；
- （12） 供应商关于在参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力及依法缴纳税收和社会保障资金的承诺书；
- （13） 供应商关于采购响应文件纸质正本与采购响应文件电子版两者一致性的承诺书；
- （14） 供应商其他证明文件；
- （15） 关于供应商资格要求中第 3 条、第 4 条和第 5 条的承诺书；
- （16） 关于第五章采购需求及技术要求中技术商务要求的承诺书；

(17) 供应商拥有者性别声明。

在此, 授权代表声明如下:

1. 供应商已详细阅读并完全理解全部采购文件, 包括澄清文件; 并将按采购文件的规定履行合同责任和义务。

2. 本采购有效期为自采购之日起 90 日。

3. 供应商与采购代理机构聘请的为此项目提供咨询服务的公司及任何附属机构均无关联。

4. 供应商同意按照采购代理机构的要求提供与采购有关的一切数据或资料。

5. 与本协商有关的一切正式往来信函请寄:

地 址: \_\_\_\_\_ 邮 编: \_\_\_\_\_

电 话: \_\_\_\_\_ 传 真: \_\_\_\_\_

电子邮件地址: \_\_\_\_\_

## 格式 2

## 法定代表人授权书

本授权书声明：注册于（地址）的（公司名称）的（法人代表姓名、职务）代表本公司授权（被授权人的姓名、所在单位及职务、联系方式（包含电子邮件）、联系电话）为本公司的合法代理人，参加（项目名称）的谈判，以本公司名义处理一切与之有关的事务，包括协商及成交后签订合同等有关事务。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日签字生效，特此声明。

法定代表人签字（或人名章）\_\_\_\_\_

被授权人签字\_\_\_\_\_

供应商名称\_\_\_\_\_

（盖单位公章）

注：须提供法定代表人及被授权人身份证复印件

## 格式 3

## 分项报价表

供应商名称: \_\_\_\_\_ 项目编号: \_\_\_\_\_ 单位: 人民币 (元)

## 1. 谈判总价分项报价表

序号	名称	数量	单位	计费规则	总价 (元)	备注
1	中国电信 4008 商务热线服务	1	项			

## 说明:

- 1、报价人应依据本采购文件规定的相关服务内容进行报价计算并填写本表。
- 2、报价必须包含采购内容及要求中的所有内容，表格可根据实际报价情况扩展或调整。

(供应商单位公章)

格式 4

### 服务说明一览表

供应商名称: \_\_\_\_\_ 项目编号: \_\_\_\_\_ 项目名称: \_\_\_\_\_

序号	服务内容	服务时间	数量	单位	备注

注: 各项服务详细方案应根据协商文件要求另页描述。

(供应商单位公章)

格式 5

### 采购需求及技术要求逐项应答表

供应商名称: \_\_\_\_\_ 项目编号: \_\_\_\_\_ 项目名称: \_\_\_\_\_

序号	采购文件条目号	采购需求及技术要求	协商应答	偏离说明

注: 针对本采购文件第五章逐条应答。

(供应商单位公章)

## 格式 6

## 商务及合同条款逐项应答表

供应商名称: \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

项目名称: \_\_\_\_\_

序号	采购文件条目号	采购文件的商务条款	采购响应文件的商务条款	偏离	说明
序号	采购文件条目号	采购文件的合同条款	采购响应文件的合同条款	偏离	说明

(供应商单位公章)

## 格式 7

## 项目实施人员情况表

姓名	性别	职称
最高学历	在本项目担当的角色	联系方式
本人本项目计划时间	本人本项目计划内任务和目标	
本人以往业绩实施时间	以往业绩描述	

(供应商单位公章)

## 格式 8

## 售后服务与质量保证承诺

项目名称:

项目编号:

序号	类别	售后服务与质量保证承诺	备注

(供应商单位公

章)

格式 9

## 供应商资格声明文件

1、名称及概况:

(1) 供应商名称: \_\_\_\_\_

(2) 地址: \_\_\_\_\_

电话/传真号码: \_\_\_\_\_

(3) 成立和/或注册日期: \_\_\_\_\_

(4) 公司性质: \_\_\_\_\_

(5) 注册资本: \_\_\_\_\_

(6) 主要负责人: \_\_\_\_\_

(7) 职工人数: \_\_\_\_\_

(8) 近期资产负债情况 (到\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止)

    固定资产:

        原值: \_\_\_\_\_

        净值: \_\_\_\_\_

    流动资金: \_\_\_\_\_

    长期负债: \_\_\_\_\_

短期负债: \_\_\_\_\_

(9) 法定代表人姓名: \_\_\_\_\_

(10) 授权代表的姓名和职务: \_\_\_\_\_

(11) 按照大、中、小、微型企业划分标准, 属于: \_\_\_\_\_企业

(12) 上一年度的财务审计报告:

2、最近三年中的与本次采购项目类似的项目上的营业额:

项目名称	用户	完成时间	项目合同总额
_____	_____	_____	_____

3、是否承诺近三年内, 在经营活动中无重大违法记录: \_\_\_\_\_

4、是否承诺 PDF 格式的采购响应文件与 Office Word 版本的文件一致: \_\_\_\_\_

5、是否具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度: \_\_\_\_\_

6、是否具有履行合同所必需的设备和专业技术能力: \_\_\_\_\_

7、是否承诺采购响应文件电子版及纸质版一致: \_\_\_\_\_

8、有关开户银行的名称和地址: \_\_\_\_\_

9、供应商认为需要声明的其他情况: \_\_\_\_\_

10、是否联合体协商: \_\_\_\_\_

11、是否以分包形式履行合同: \_\_\_\_\_

兹证明上述声明是真实、正确的, 并提供了全部能够提供的资料和数据,

我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

供应商名称: \_\_\_\_\_

授权代表姓名和职务 \_\_\_\_\_

传 真 \_\_\_\_\_

电 话 \_\_\_\_\_

电子邮件\_\_\_\_\_

注册地址\_\_\_\_\_

开户银行\_\_\_\_\_

银行账号\_\_\_\_\_

税 号 或信用代码\_\_\_\_\_

(供应商单位公章)

## 格式 10

## 供应商资质证书及其他资质证明文件

应包括但不限于业务资质认证证书、产品白皮书、官网功能截图、自行列举的证明材料、服务承诺、用户验收单或用户履约证明或其它可以证明其行业影响与品牌形象等证明材料复印件。

备注：除本章格式所列材料外，采购需求中要求的供应商自行提供的证明材料清单见本格式附件。

### 商务要求部分

对应序号	重要性	指标要求	必要的证明材料
1	★	供应商或其总公司须具备有效期内中华人民共和国基础电信业务经营许可证资质。	<b>是, 供应商应提供有效期内中华人民共和国基础电信业务经营许可证资质复印件并加盖供应商公章。</b>

（供应商单位公章）

## 格式 11

# 采购需求及技术要求中规定应提交的有关技术文件 材料

供应商应认真阅读本采购文件第五章“采购需求及技术要求”，并按照其规定自行拟制格式，完整提供有关产品技术说明文件、技术与服务的说明与证明材料等。

格式 12

**供应商关于在参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有  
重大违法记录、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力  
及依法缴纳税收和社会保障资金的承诺书**

供应商应认真阅读本采购文件第一章《采购邀请》五供应商资格要求第 2 条要求，按以下格式承诺：

我公司系（公司名称）\_\_\_\_\_，承诺如下：

- 1、具备参加政府采购活动符合政府采购法要求的财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；
- 2、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
- 3、在参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录。

特此说明。

此页后附法人或者其他组织的营业执照副本复印件或同类型证明文件，自然人的身份证明文件复印件。

供应商：（公司名称）  
盖章：

法人或者其他组织的营业执照副本复印件或同类型证明文件，如果是分支机构参与谈判，还需要提供以下承诺函（格式供参考，但须明确民事责任的归属）

### 法人出具的承诺函

敬启者：

（填入分支机构的名称）是由我公司设立的分支机构，该分支机构已按国家有关法律、行政法规规定进行了登记。在本承诺函载明的有效期内，该分支机构参与的所有投标、谈判或类似竞争性活动所产生的民事责任均直接由我公司承担。

本承诺函的有效期为：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日。

法人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法人的单位负责人签名：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

注 1：除银行、保险等分支机构投标时提供经营许可证外，由法人依法设立的分支机构以自己的名义直接参与投标或竞争时，须在投标或响应文件中提供本承诺函的原件或复印件，否则将判定该分支机构的资格不符合本项目合格供应商的资格要求。法人直接参与投标或竞争时无需出具本授权函。

注 2：上述承诺函为样板，可根据实际情况调整格式。

格式 13

## 供应商关于采购响应文件纸质正本与采购响应文件电子版 两者一致性的承诺书

我公司系（公司名称）\_\_\_\_\_，承诺如下：

本公司针对 \_\_\_\_\_（采购项目名称、项目编号）提供的采购响应文件纸质正本与采购响应文件电子版内容一致。因采购响应文件纸质正本与采购响应文件电子版内容不一致而导致的不利后果由本公司承担。

特此说明。

供应商：（公司名称）\_\_\_\_\_

（盖单位公章）

## 格式 14

### 供应商其他证明文件

供应商应提供采购标的成本、同类项目合同价格以及相关专利、专有技术说明等复印件材料。

格式 15

## 关于供应商资格要求中第 3 条、第 4 条和第 5 条的承诺书

供应商应认真阅读本采购文件第一章《采购邀请》五 供应商资格要求中第 3 条、第 4 条和第 5 条要求，按以下格式承诺：

我公司系（公司名称）\_\_\_\_\_，承诺如下：

1. 近三年（从 2023 年 1 月 1 日至今）

- (1) 本公司不存在采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的行为；
- (2) 本公司不存在与采购人、其他供应商恶意串通的行为；
- (3) 本公司不存在向采购人行贿或者提供其他不正当利益的行为；
- (4) 本公司不存在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的行为。

2. 本公司不会将本项目联合体协商。

3. 本公司不会以任何形式将本项目转包和分包。

特此说明。

供应商：（公司名称）  
（盖单位公章）

格式 16

关于第五章采购需求及技术要求中技术商务要求的承  
诺书

(本项目不涉及)

格式 17

## 供应商拥有者性别声明

中国人民银行征信中心:

本公司/单位\_\_\_\_\_ (公司全称), 注册地为\_\_\_\_\_, 截至  
本项目\_\_\_\_\_ (项目名称) 的谈判时间\_\_\_\_\_ (年-月-  
日), 本公司/单位拥有者性别为\_\_\_\_\_ (男/女)。

供应商: (公司名称)

(盖单位公章)

填写说明:

供应商拥有者性别, 指拥有供应商 51%以上绝对所有权者的性别, 其中绝对所有权拥有者可以为一人, 也可是多人合计计算。

多人合计计算说明:

(1) 供应商 51%以上绝对所有权者中, 男性所有权者比例大于女性所有权者比例时, 供应商拥有者性别为男性;

(2) 供应商 51%以上绝对所有权者中, 女性所有权者比例大于男性所有权者比例时, 供应商拥有者性别为女性;

(3) 供应商 51%以上绝对所有权者若为非自然人(如公司、社会团体、其他组织等), 则供应商拥有者性别根据此非自然人的拥有者性别计算(计算方式相同)。

# 第五章

## 采购需求及技术要求

## (一) 项目概况

序号	内容	说明
1	项目背景	因一次性信用修复政策发布后,4008 客服热线接听量激增,为保障 4008 客服热线稳定运行
2	执行依据	签报、会议纪要
3	项目目标	采购满足需求的中国电信 4008 商务热线服务
4	项目内容	为保证信息主体咨询服务业务正常开展,向中国电信运营商采购 4008 商务热线服务
5	项目范围	--
6	重要性分析	--
7	与前期项目的关系	--

## (二) 采购项目预(概)算

总 预 算: 120 万元

## (三) 采购标的汇总表

序号	标的名称	品目分类编码	计量单位	数量	是否进口	是否核心产品	最高限价
1	中国电信 4008 商务热 线服务	其他增值电 信服务 -C17010300	项	1	否	-	120 万 元

## (四) 技术商务要求

## (1) 技术要求

本技术要求共有“★”指标 2 项,“#”指标 0 项,“△”指标 0 项。“★”代表最关键指标,不满足该指标项将导致投标被拒绝;“#”代表重要指标,“△”代表一般指标项,“#”和“△”指标为比较性评价指标。

## A. 中国电信 4008 商务热线服务

序号	重要性	指标项	指标要求	是否提供证明材料及方式
1	★	性能要求	(1)应确保信令准确性不低于 95%,平均转坐席时间不高于 3 秒。	否

			(2) 语音平台应能连续 7*24 小时不间断工作。 (3) 系统接通率 > 99.9%。	
2	★	呼出外显 400-810-8866 功能	采购人用客服热线专用电话回拨用户, 需要把呼出外显号码 021-60282800 显示为 400-810-8866, 即用户接收到的来电显示号码为: 400-810-8866。	否

## (2) 商务要求

本商务要求共有“★”指标 13 项, “#”指标 0 项, “△”指标 0 项。

“★”代表最关键指标, 不满足该指标项将导致投标被拒绝; “#”代表重要指标, “△”代表一般指标项, “#”和“△”指标为比较性评价指标。

## A、 供应商的能力要求

序号	重要性	内容	能力要求标准	是否提供证明材料及方式
1	★	电信业务运营资质	供应商或其总公司须具备有效期内中华人民共和国基础电信业务经营许可证资质。	是, 供应商应提供有效期内中华人民共和国基础电信业务经营许可证资质复印件并加盖供应商公章。

## B、 服务要求

序号	重要性	内容	服务要求标准	是否提供证明材料及方式
2	★	服务质量	供应商提供的线路服务标准及质量应符合《中华人民共和国电信条例》和工业和信息化部颁发的《电信服务规范》的相关规定。	否
3	★	服务响应	除不可抗力情况外, 供应商需满足以下要求: (1) 供应商需保证短信服务7*24小时的运行可靠性和安全性。 (2) 供应商需在故障报障后20分钟内响应, 最长恢复时间不超过 2小时。 (3) 供应商需在报障后每30分钟向采购人反馈一次处理进度, 故障恢复72小时内提供故障报告。	否
4	★	告知义务	供应商因系统升级或改造, 导致与采购人相关接口发生变更, 在尽量减少采购人系统改造的前提下, 供应商应至少提前20个工作日, 就进行相应变更及提供技术支持等事宜, 与采购人进行协	否

			商。	
5	★	安全保障	<p>(1) 供应商应建立周密全面的系统应用防御体系, 保护网络和基础设施。在物理级安全层面、网络级安全层面、系统级安全层面和应用级安全层面均有安全解决方案。</p> <p>(2) 供应商对采购人短信业务的用户信息有保密义务, 防止数据泄漏事故。供应商应制定信息安全应急预案, 若遇个人信息安全事件后, 应及时通知采购人。若因信息泄露造成资金损失或个人合法权益损害的, 应由供应商承担赔偿责任及其他相应法律责任。</p> <p>(3) 供应商需提供系统权限管理策略、运营管理、数据库管理等权限管理方案。</p>	否
6	★	服务开通	<p>(1) 合同于双方签字盖章起生效, 4008商务热线服务自合同生效日起按本次采购合同计费, 本次采购合同计费前产生的4008商务热线服务费仍按原资费计算。</p> <p>(2) 供应商须向采购人提供所有业务的资费调整说明材料, 并盖供应商单位公章。</p>	否
7	★	服务退租	<p>(1) 采购人可根据自身业务需求提前终止服务。</p> <p>(2) 采购人退租服务时, 应至少提前 5 个工作日以书面形式通知供应商。</p> <p>(3) 停收租费的时间以采购人发出的书面退租通知所载明的时间为准, 退租当日不计租费。</p>	否
8	★	资费说明	<p>(1) 4008商务热线费用须按合同报价据实结算。</p> <p>(2) 供应商向采购人提供结算账单 (包括计费周期、结算金额、4008商务热线通话使用情况等信息), 并经采购人确认。</p>	否
9	★	服务团队及售后要求	<p>(1) 供应商须提供服务团队包括但不限于客户经理、技术指导人员、系统维护工程师等。</p> <p>(2) 供应商应具备完善的服务体系、应急服务、故障处理, 至少包含如下几方面:</p> <p>a. 对采购人申报的故障准确记录并同时报上级主管。</p> <p>b. 对申报的故障进行分析、定位、提出解决方案。</p> <p>c. 和采购人积级主动沟通, 跟踪监督故障解决情况, 直至故障被解决。</p> <p>d. 故障处理完成后, 及时出具相应的故障</p>	否

			报告。	
10	★	技术支持	(1) 供应商提供每周7天、每天24小时（7×24）的技术支持与售后服务。 (2) 电话服务：通过电话了解故障现象，解答采购人疑问，指导采购人解决常见的简单故障。 (3) 技术咨询服务：供应商接受电话、传真、电子邮件、其它部门转达的各种技术咨询，一般在当天及时做出解答，如需进一步搜集资料的，自咨询之日起3个工作日内回复或提供资料。 (4) 供应商根据需要，在大型节假日、重要活动、重大政治事件期间提供现场值守应急服务，提供应急保障方案。 (5) 供应商需根据采购人需求提供现场技术支持服务。	否
11	★	其它要求	本次合同期限为合同生效之日起至2026年3月31日。	否
12	★	验收要求	合同到期后，采购人开展验收，根据 4008 商务服务热线实际使用情况据实结算，供应商需提供本阶段服务报告及账单等相关材料。采购人审核无误后，出具验收单（或验收报告），供应商进行书面确认（若拒绝书面确认，则视为同意）。	否

## C、付款方式

序号	重要性	付款阶段	付款条件	付款金额
13	★	验收通过后	采购人核定实际使用的4008商务热线通话情况，验收通过后且收到供应商提供符合要求的发票。	根据4008商务热线通话使用情况据实结算。

## 履约验收方案

(1) 验收主体

采购人（需求部门） 运行管理部

采购人（需求部门）拟邀请（本项目供应商 第三方专业机构 专家  
服务对象）

(2) 验收时间 合同到期后开展 4008 商务热线服务验收。

(3) 验收方式 根据 4008 商务热线服务的实际使用情况,开展验收和付款。

(4) 验收程序

合同到期后, 供应商向采购人提供 4008 商务热线通话实际使用情况、费用账单, 采购人核实并确认。

(5) 验收内容 1、提供的服务是否达到合同要求。2、4008 商务热线通话使用情况及费用账单是否正确。

(6) 验收标准 符合合同约定的各项技术和商务指标要求。

(7) 其他事项（如有） 无