

# 北京市政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：怀柔区 12345 市民热线专业服务项目

项目编号/包号：11011625210200014437-XM001

采购人：北京市怀柔区城市管理指挥中心

采购代理机构：北京闾成工程管理有限公司



# 目 录

|     |                 |    |
|-----|-----------------|----|
| 第一章 | 采购邀请 .....      | 2  |
| 第二章 | 供应商须知 .....     | 6  |
| 第三章 | 评审方法和评审标准 ..... | 19 |
| 第四章 | 采购需求 .....      | 31 |
| 第五章 | 合同草案条款 .....    | 31 |
| 第六章 | 响应文件格式 .....    | 45 |



# 第一章 采购邀请

## 一、项目基本情况

1. 项目编号：11011625210200014437-XM001
2. 项目名称：怀柔区 12345 市民热线专业服务项目
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 项目预算金额：365.57136 万元、项目最高限价（如有）：365.57136 万元
5. 采购需求：

| 包号 | 标的名称                 | 采购包预算金额（万元） | 数量 | 简要技术需求或服务要求        |
|----|----------------------|-------------|----|--------------------|
| 1  | 怀柔区 12345 市民热线专业服务项目 | 365.57136   | 1  | 怀柔区 12345 市民热线专业服务 |

6. 合同履行期限：自合同签订起 12 个月。

7. 本项目是否接受联合体：☐是 ☒否。

## 二、申请人的资格要求（须同时满足）

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：

### 2.1 中小企业政策

☒ 本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

☐ 本项目专门面向 ☐ 中小 ☐ 小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

☐ 本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：  /  。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：无。

### 3. 本项目的特定资格要求：

#### 3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☒ 否

☐ 是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

#### 3.2 其他特定资格要求：

- 1) 在中华人民共和国境内注册的、具有独立承担民事责任能力的供应商;
- 2) 提供有效企业法人营业执照(三证合一证)等;
- 3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
- 4) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
- 5) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
- 6) 参加本次采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录;
- 7) 供应商提供在通过“信用中国”网站和中国政府采购网等渠道查询响应人的信用信息,响应人将信用信息的查询记录截图加盖本单位公章(查询日期为本公告发布日期之后,否则无效);
- 8) 不接受联合体参加;
- 9) 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的磋商;
- 10) 法律、行政法规规定的其他条件。

### 三、获取采购文件

1. 时间: 2025 年 10 月 11 日至 2025 年 10 月 14 日, 每天上午 09:00 至 11:30, 下午 13:30 至 17:00 (北京时间, 法定节假日除外)。
2. 地点: 北京市政府采购电子交易平台
3. 方式: 供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台 (<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>) 获取电子版竞争性磋商文件, 并到北京市怀柔区庙城镇东亚华欣湾 A 区 72 号楼 107 室现场办理备案登记手续。
4. 售价: 0 元。

### 四、响应文件提交

截止时间: 2025 年 10 月 23 日 09 点 00 分 (北京时间)。

地点: 北京市怀柔区雁栖大街 53 号科学城政务服务中心公共资源交易中心 2 层

### 五、开启

时间: 2025 年 10 月 23 日 09 点 00 分 (北京时间)。

地点: 北京市怀柔区雁栖大街 53 号科学城政务服务中心公共资源交易中心 2 层

### 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

1. 本项目需要落实的政府采购政策: 严格执行《中华人民共和国政府采购法》及有关法规、制度规定, 在政府采购活动中扶持贫困地区、监狱企业、中小企业和残疾人福利性单位发展, 支持节能减排、环境保护。

1) 执行《财政部关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》(财库[2019]38号);  
2) 《北京市财政局关于进一步优化政府采购营商环境的通知》(京财采购[2021]741号);  
3) 执行财政部、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;

- 4) 《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库[2019]19号;  
5) 《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》财库[2019]18号。

2. 本项目采用电子化线上与线下流程相结合的采购方式, 请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册(供应商可在交易平台下载相关手册), 办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定, 并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

#### 2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”——“操作指南”——“市场主体 CA 办理操作流程指引” / “电子营业执照使用指南”, 按照程序要求办理。

#### 2.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“操作指南”——“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

#### 2.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“工具下载”——“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“工具下载”——“投标文件编制工具”下载相关客户端。

#### 2.4 获取电子竞争性磋商文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子竞争性磋商文件。

2.5 凡有意参加的供应商, 须携带以下材料加盖公章在获取采购文件规定期限内到采购代理机构现场办理备案登记手续:

(1) 营业执照复印件; (2) 法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书(须法定代表人签字)、法定代表人身份证及经办人身份证复印件; (3) 北京市政府采购电子交易平台线上项目“参与”或“关注”并成功下载电子采购文件截图。

(登记时提供以上材料加盖单位公章, 出示经办人身份证原件, 只有通过网上关注并下载电子版磋商文件, 同时在采购代理机构办理登记的潜在供应商才算登记成功。)

注意: 请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册。

#### 3. 资金来源: 财政资金

#### 4. 评分方法及标准: 综合评分法

5. 依据工信部联企业【2011】300号文件，本项目所属行业划分为：软件和信息技术服务业

6. 发布媒介：本项目公告在《北京市政府采购网》、《中国政府采购网》网站对外公开发布。未经采购人及采购代理机构授权的任何转载，采购人及采购代理机构不对其承担任何法律责任。

## **八、对本项目提出询问，请按以下方式联系。**

### **1. 采购人信息**

名称：北京市怀柔区城市管理指挥中心

地址：北京市怀柔开放路 33 号

联系人：杨佳奇      电话：13911178692

### **2. 采购代理机构信息**

名称：北京闾成工程管理有限公司

地址：北京市怀柔区庙城镇东亚华欣湾 A 区 72 号楼 107 室

联系方式：张晶岩      电话：13146950227

### **3. 项目联系方式**

项目联系人：张晶岩

项目联系电话：13146950227



## 第二章 供应商须知

### 供应商须知资料表

本表是对供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

| 条款号    | 条目     | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.2    | 项目属性   | 项目属性：<br>■服务<br>□货物<br>□工程                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.3    | 科研仪器设备 | 是否属于科研仪器设备采购项目：<br>□是<br>■否                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.1    | 现场考察   | ■不组织<br>□组织，考察时间：____年____月____日____点____分<br>考察地点：_____。                                                                                                                                                                                                                                                |
|        | 磋商前答疑会 | ■不召开<br>□召开，召开时间：____年____月____日____点____分<br>召开地点：____/____。                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4.2.5  | 标的所属行业 | <div> <div>                     标的名称<br/>                     怀柔区 12345 市民热线专业服务<br/>                                         服务项目                 </div> <div>                     中小企业划分标准所属行业<br/>                     软件和信息技术服务业                 </div> </div>                                       |
| 10.2   | 报价     | 报价的特殊规定：<br>■无<br>□有，具体情形：_____。                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 11.1   | 磋商保证金  | 磋商保证金金额：<br>1 包：¥ 10000.00 元（大写：壹万元整）<br>磋商保证金收受人信息：<br>开户名称：北京闾成工程管理有限公司<br>开户银行：农业银行北京迎宾支行<br>帐    号：11150701040009301<br>磋商保证金形式：应当以支票、汇票、本票、电汇、转账或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。<br>提交截止时间：需在开标截止日期前交至北京闾成工程管理有限公司（需注明项目名称（可简写）、项目编号）逾期不再受理，将取消其投标资格。（以采购代理机构实际到账为准）<br>磋商保证金缴纳凭证在投标截止之前需上传到北京市政府采购电子交易平台。 |
| 11.7.5 |        | 磋商保证金不予退还的其他情形：<br>□无<br>■有，具体情形：详见 11.7。                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12.1   | 响应有效期  | 自响应文件提交截止之日起算 90 日历天。                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| 条款号    | 条目          | 内容                                                                                                                                                                             |
|--------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13.3   | 响应文件份数      | 纸质版响应文件份数：正本 1 份，副本 2 份；电子版文件 2 份（U 盘），电子文档为 word 及 PDF 盖章版。电子文档应包括响应文件全部内容。<br>除被拒绝接收的响应文件外，开标后，响应文件不予退回。                                                                     |
| 20.1   | 确认成交<br>供应商 | 采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商：<br>■否<br>□是<br>成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商： <u>评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术部分优劣顺序推荐。</u>                                                         |
| 23.5   | 分包          | 本项目是否允许分包：<br>■不允许<br>□允许，具体要求：_____。<br>（1）可以分包履行的具体内容：_____；<br>（2）允许分包的金额或者比例：_____；<br>（3）其他要求：_____。                                                                      |
| 24.1.1 | 询问          | 询问送达形式： <u>纸质书面形式递交。</u>                                                                                                                                                       |
| 24.3   | 联系方式        | 接收询问和质疑的联系方式<br>联系部门： <u>北京闾成工程管理有限公司；</u><br>联系电话： <u>13146950227；</u><br>通讯地址： <u>北京市怀柔区庙城镇东亚华欣湾 A 区 72 号楼 107 室。</u>                                                        |
| 25     | 代理费         | 收费对象：<br>□采购人<br>■成交供应商<br>收费标准： <u>参照国家计委印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格[2002]1980 号）和国家发展改革委办公厅《关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857 号）的规定。</u><br>缴纳时间： <u>中标通知书签发后一次性支付招标代理服务费。</u> |
| 其他补充事宜 | 招标控制价       | 本项目招标控制价为： <u>3655713.6 元。</u>                                                                                                                                                 |

## 供应商须知

### 一 说 明

#### 1 采购人、采购代理机构、供应商、联合体

1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《采购邀请》。

1.2 供应商（也称“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

#### 2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购

2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。

2.2 项目属性见《供应商须知资料表》。

2.3 是否属于科研仪器设备采购见《供应商须知资料表》。

#### 3 现场考察、磋商前答疑会

3.1 若《供应商须知资料表》中规定了组织现场考察、召开磋商前答疑会，则供应商应按要求在规定的的时间和地点参加。

3.2 由于未参加现场考察或磋商前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响响应文件编制、报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商自行承担不利评审后果。

#### 4 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

##### 4.1 采购本国货物、工程和服务

4.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。

4.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《采购需求》。

4.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119 号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248 号文）。

##### 4.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

###### 4.2.1 中小企业定义：

4.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大

企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《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）。

4.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）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。

4.2.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

4.2.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

4.2.2 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。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

4.2.3 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。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

4.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

4.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

4.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

4.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

4.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）；

4.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

4.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。

4.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《供应商须知资料表》。

4.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第三章《评审方法和评审标准》。

#### 4.3 政府采购节能产品、环境标志产品

4.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

4.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）。

4.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则供应商所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**响应无效**；

4.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第三章《评审方法和评审标准》（如涉及）。

#### 4.4 正版软件

4.4.1 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366 号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，否则**响应无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

4.4.2 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1 号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47 号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536 号）。

#### 4.5 网络安全专用产品

4.5.1 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品，应当在国家互联网信息办公室会同工业和信息化部、公安部、国家认证认可监督管理委员会统一公布和更新的符合要求的网络关键设备和网络安全专用产品清单中。

#### 4.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

4.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381 号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准（具体标准见第四章《采购需求》），否则**响应无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第三章《评审方法和评审标准》。

#### 4.7 采购需求标准

##### 4.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123 号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第四章《采购需求》。

##### 4.7.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）

为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7 号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第四章《采购需求》。

### 5 响应费用

5.1 供应商应自行承担所有与准备和参加磋商有关费用，无论磋商的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

## 二 竞争性磋商文件

### 6 竞争性磋商文件构成

#### 6.1 竞争性磋商文件包括以下部分：

第一章 采购邀请

第二章 供应商须知

第三章 评审方法和评审标准

第四章 采购需求

第五章 合同草案条款

第六章 响应文件格式

6.2 供应商应认真阅读竞争性磋商文件的全部内容。供应商应按照竞争性磋商文件要求提交响应文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对竞争性磋商文件做出实质性响应，否则**响应无效**。

### 7 对竞争性磋商文件的澄清或修改

7.1 采购人、采购代理机构或者磋商小组对已发出的竞争性磋商文件进行必要澄清或者修改的，将以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商。采用公告方式邀请供应商参与的，还将在原公告发布媒体上发布更正公告。

7.2 上述书面通知，按照获取竞争性磋商文件的潜在供应商提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。

7.3 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分，并对所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，将在提交首次响应文件截止之日3个工作日前；不足上述时间的，将顺延提交响应文件的截止时间。

## 三 响应文件的编制

### 8 响应范围、竞争性磋商文件中计量单位的使用及磋商语言

8.1 本项目如划分采购包，供应商可以对本项目的其中一个采购包进行响应，也可同时对多个采购包进行响应。供应商应当对所报采购包对应第四章《采购需求》所列的全部内容进行响应，不得将一个采购包中的内容拆开响应，否则其对该采购包**响应无效**。

8.2 除竞争性磋商文件有特殊要求外，本项目磋商所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

8.3 除专用术语外，响应文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。供应商提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，

在解释响应文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由供应商自行承担。

## 9 响应文件构成

9.1 供应商应当按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件的部分格式要求，见第六章《响应文件格式》。

9.2 对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。

9.3 第三章《评审方法和评审标准》中涉及的证明文件。

9.4 对照第四章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第四章《采购需求》做出了响应，或申明与第四章《采购需求》的偏差和例外。如第四章《采购需求》中要求提供证明文件的，供应商应当按具体要求提供证明文件。

9.5 供应商认为应附的其他材料。

## 10 报价

10.1 所有响应均以人民币报价。

10.2 供应商的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。供应商的报价应包括但不限于以下内容，《供应商须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

10.2.1 响应货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

10.2.2 按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关费用。

10.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

10.4 供应商不能提供任何有选择性或可调整的最后报价（竞争性磋商文件另有规定的除外），**否则其响应无效**。

## 11 磋商保证金

11.1 供应商应按《供应商须知资料表》中规定的金额及要求交纳磋商保证金。

11.2 交纳磋商保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

11.3 磋商保证金到账（保函提交）截止时间同首次响应文件提交截止时间。以支票、汇



票、本票、网上银行支付等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前将原件提交至采购代理机构；由于到账时间晚于首次响应文件提交截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**响应无效**。

11.4 磋商保证金有效期同响应有效期。

11.5 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳磋商保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

11.6 采购人、采购代理机构将及时退还供应商的保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外：

11.6.1 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。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的磋商保证金；

11.6.2 成交供应商的磋商保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还成交供应商；

11.6.3 未成交供应商的磋商保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还。

11.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构不予退还磋商保证金：

11.7.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

11.7.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

11.7.3 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；

11.7.4 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；

11.7.5 《供应商须知资料表》规定的其他情形。

## 12 响应有效期

12.1 响应文件应在本竞争性磋商文件《供应商须知资料表》中规定的响应有效期内保持有效，响应有效期少于竞争性磋商文件规定期限的，其**响应无效**。

## 13 响应文件的签署、盖章

13.1 响应文件的正本和副本需打印或使用不褪色的蓝、黑墨水笔书写，并编排目录，标注页码，字迹应清晰易于辨认。并应在响应文件封面清楚地注明“正本”或“副本”。正本和副本如有不一致之处，以正本为准；副本可以是正本的复印件，电子版内容应与响应文件正本内容一致。全套响应文件应无涂改或行间插字和增删，如有修改，修改处应加盖公章并由法定代表人或授权代理人签字。

13.2 响应文件封面应加盖供应商公章并经法定代表人或授权代理人签字或盖章。由授权代理人签字的响应文件中须同时提交法定代表人授权委托书。供应商应按照竞争性磋商文件要求，在响应文件适当的位置填写供应商全称并加盖公章，同时签署法定代表人或授权代理人的全名。供应商在响应文件及相关文件的签订、履行、通知等事项中的书面文件中的单位

盖章、印章、公章等处均仅指与当事人名称全称相一致的标准公章。

13.3 响应文件共 3 份：正本 1 份，副本 2 份、电子版 U 盘 2 份（不退）。电子文档为 word 及 PDF 盖章版，电子文档应包括响应文件全部内容。

13.4 装订要求：按照竞争性磋商文件第六章规定的响应文件组成内容，响应文件应按以下要求装订：每本响应文件采用左侧胶装方式装订，装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页装订。

13.5 响应文件应装入供应商自制的密封袋进行密封，密封袋由供应商自备，不统一规定规格，当一个密封袋不能满足响应文件的封装要求时，允许供应商使用多个密封袋进行封装。电子版、磋商保证金凭证分别单独密封提交。

13.6 响应文件的密封方式采用密封条（自制）在密封袋的开口处密封并填写密封日期，密封条的粘贴接缝处分别加盖供应商公章和法定代表人印章（或授权代理人签字）。

13.7 供应商应在每个密封袋的正面写明：

(1) 采购人的名称；(2) 供应商的名称、地址、联系人和联系电话；(3) 注明采购邀请中指定的“项目名称(项目编号)——响应文件”；(4) “在\_年\_月\_日\_时\_分(填写提交响应文件截止时间)之前不得启封”的字样并加盖供应商公章和法定代表人印章。

13.8 如果响应文件没有按上述规定进行标识，采购人将不承担响应文件错放或提前开启的责任，对由此造成的提前开封的响应文件将被拒绝，并退还给供应商。

13.9 手持文件：法定代表人出席开标会时，须持法定代表人身份证明、身份证原件及加盖公章的复印件；被授权代理人出席开标会时，则须持法定代表人授权委托书（须法定代表人签字）并加盖公章、法定代表人的身份证复印件并加盖公章及被授权代理人身份证原件及加盖公章的复印件。

供应商须将报价一览表与响应文件分开单独密封，在开标前与响应文件单独提交。（递交响应文件时如未提供有效的手持文件，则按废标处理）

## 四 响应文件的提交

### 14 响应文件的提交

14.1 响应文件须按照竞争性磋商文件规定的提交时间、地点送达。在提交截止时间以后送达的响应文件，采购人及采购代理机构将予以拒收。

14.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过现场递交以外的其他任何形式提交的响应文件，磋商保证金除外。

### 15 响应文件提交截止时间

15.1 供应商应在竞争性磋商文件要求响应文件提交截止时间前，将响应文件送达至第一章《采购邀请》中规定的地址。

### 16 响应文件的修改与撤回

16.1 提交响应文件截止时间前，供应商可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤

回。磋商保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

16.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章，作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

## 五 评审

### 17 响应文件的开启

17.1 采购人或采购代理机构将按竞争性磋商文件的规定，在响应文件提交截止时间的同一时间和竞争性磋商文件预先确定的地点开启响应文件。

17.2 供应商认为采购人员及相关人员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。采购人或采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。

17.3 供应商不足 3 家的，不予开启。

17.4 本项目不公开报价。

### 18 磋商小组

18.1 磋商小组根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评审事务，独立履行职责。

18.2 磋商小组成员构成：3 人；从北京市评标专家库随机抽取，由经济专家 1 人，技术专家 2 人，共 3 人构成。

18.3 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

### 19 评审方法和评审标准

19.1 见第三章《评审方法和评审标准》。

## 六 确定成交

### 20 确定成交供应商

20.1 采购人将在收到评审报告后，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商，见《供应商须知资料表》。成交候选人并列的，按照《供应商须知资料表》要求确定成交供应商。

### 21 成交公告与成交通知书

21.1 采购人或采购代理机构将在成交供应商确定后 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交公告期限为 1 个工作日。

21.2 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，将依法承担法律责任。

## 22 终止

22.1 出现下列情形之一的，采购人或采购代理机构将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：

22.1.1 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；

22.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

22.1.3 除了“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以进行”的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

## 23 签订合同

23.1 采购人与成交供应商将在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

23.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

23.3 联合体成交的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

23.4 政府采购合同不能转包。

23.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。本项目是否允许分包，见《供应商须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在响应文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，**否则响应无效**。成交供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

## 24 询问与质疑

### 24.1 询问

24.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《供应商须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

24.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，

但答复的内容不得涉及商业秘密。

## 24.2 质疑

24.2.1 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

24.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

24.2.3 供应商委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交供应商签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

24.2.4 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，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

24.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《供应商须知资料表》。

## 25 代理费

25.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《供应商须知资料表》。由成交供应商支付的，成交供应商须一次性向采购代理机构缴纳代理费，报价应包含代理费用。

### 第三章 评审方法和评审标准

#### 一、资格审查程序

##### 1 响应文件的资格审查和符合性审查

1.1 磋商小组将根据《资格审查要求》和《符合性审查要求》中规定的内容，对供应商进行检查，并形成检查结果。供应商《响应文件》有任何一项不符合《资格审查要求》和《符合性审查要求》要求的，视为未实质性响应磋商文件。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

1.2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除竞争性磋商文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。

1.3 《资格审查要求》见下表：

资格审查要求

| 序号  | 检查因素                    | 检查内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 格式要求         |
|-----|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1   | 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定 | 具体规定见第一章《采购邀请》                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |
| 1-1 | 营业执照等证明文件               | 供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；<br>供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；<br>供应商是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；<br>供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；<br>供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。<br>分支机构参加响应的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。 | 提供证明文件加盖单位公章 |
| 1-2 | 供应商资格声明书                | 提供了符合竞争性磋商文件要求的《供应商资格声明书》。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 格式见《响应文件格式》  |

| 序号    | 检查因素             | 检查内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 格式要求                   |
|-------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1-3   | 供应商信用记录          | <p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）；</p> <p>截止时点：首次响应文件提交截止时间以后、资格性检查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间为准；</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据；与其他竞争性磋商文件一并保存；</p> <p>信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其<b>响应无效</b>。联合体形式磋商的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p> | 无须供应商提供，由采购人或采购代理机构查询。 |
| 1-4   | 法律、行政法规规定的其他条件   | 法律、行政法规规定的其他条件                                                                                                                                                                                                                                                                                              | /                      |
| 2     | 落实政府采购政策需满足的资格要求 | 具体要求见第一章《采购邀请》                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        |
| 2-1   | 中小企业政策           | 具体要求见第一章《采购邀请》                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        |
| 2-1-1 | 中小企业证明文件         | <p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，提供如下资料：</p> <p>1、供应商单独响应的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>2、如磋商文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且供应商为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足采购文件关于预留份额的要求。</p>   | 格式见《响应文件格式》            |
| 2-1-2 | 拟分包情况说明及分包意向协议   | <p>如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。</p> <p>对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。</p>                                                                                                                                                      | 格式见《响应文件格式》            |

| 序号  | 检查因素                      | 检查内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 格式要求                   |
|-----|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 2-2 | 其它落实政府采购政策的资格要求           | 如有，见第一章《采购邀请》                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 提供证明文件加盖单位公章           |
| 3   | 本项目的特定资格要求                | 如有，见第一章《采购邀请》                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        |
| 3-1 | 本项目对于联合体的要求<br>(本项目不适用)   | <p>1、如本项目接受联合体磋商，且供应商为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目磋商和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为响应文件的组成部分，与响应文件其他内容同时提交。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中序号 1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 3-2 及 3-3 项规定。</p> <p>3、本表序号 3-4 项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。</p> <p>4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。</p> <p>5、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同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的<b>响应无效</b>。</p> <p>7、本项目不接受联合体响应时，供应商不得为联合体。</p> | 提供《联合协议》原件，格式见《响应文件格式》 |
| 3-2 | 政府购买服务承接主体的要求<br>(本项目不适用) | 如本项目属于政府购买服务，供应商不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | /                      |
| 3-3 | 其他特定资格要求                  | 如有，见第一章《采购邀请》                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 提供证明文件加盖单位公章           |
| 4   | 磋商保证金                     | 按照竞争性磋商文件的要求提交磋商保证金。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 提供磋商保证金回执              |



1.4 《符合性审查要求》见下表：

符合性审查要求

| 序号 | 审查因素    | 审查内容                                     | 是否允许澄清、说明或者更正 |
|----|---------|------------------------------------------|---------------|
| 1  | 响应文件的签署 | 响应文件按照磋商文件要求签署和盖章。如果是代理人签署须具有合法有效的授权委托书。 | 否             |
| 2  | 磋商报价    | 报价未超过磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；     | 否             |
| 3  | 报价唯一性   | 只有一个有效响应报价；                              | 否             |
| 4  | 磋商有效期   | 响应文件中承诺的响应有效期满足磋商文件的要求；                  | 否             |
| 5  | 响应文件的格式 | 响应文件格式符合磋商文件的要求；                         | 否             |
| 6  | 其他要求    | 响应文件不存在不符合法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。           | 否             |

2 磋商、响应文件有关事项的澄清、说明或者更正和最后报价

2.1 磋商小组所有成员应当集中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。

2.2 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技术、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。

2.3 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。

2.4 供应商应当按照磋商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（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

2.5 响应文件的澄清、说明或者更正：

2.5.1 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。

2.5.2 磋商小组对响应文件进行审查,如发现供应商提交的响应文件存在不满足《符合性审查要求》的内容,如属于表中“不允许”澄清、说明或者更正的内容,则供应商响应文件按**无效处理**;如属于表中的“允许”澄清、说明或更正的内容,磋商小组将要求供应商在规定的时间内对响应文件进行澄清、说明或者更正。如供应商在磋商小组规定的时间内未作出必要的澄清、说明或者更正,或澄清、说明或者更正后仍不能满足采购文件要求的,则供应商的响应文件按**无效处理**。

2.5.3 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。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(若供应商为事业单位或其他组织或分支机构,可为单位负责人)或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的,应当附授权委托书。供应商为自然人的,应当由本人签字并附身份证明。澄清、说明或者更正文件将作为响应文件内容的一部分。

2.6 磋商结束后,磋商小组将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。最后报价时间为磋商小组指定的时间,具体时间根据磋商进度另行通知。

2.7 磋商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最后报价,提交最后报价的供应商不得少于3家。磋商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最后报价。市场竞争不充分的科研项目,以及需要扶持的科技成果转化项目,提交最后报价的供应商可以为2家;政府购买服务项目(含政府和社会资本合作项目),在采购过程中符合要求的供应商(社会资本)只有2家的,竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

2.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

2.9 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。

### 3 最后报价的算术修正及政策调整

3.1 最后报价须包含竞争性磋商文件全部内容,如最后分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中,将不对最后报价总价进行调整。磋商小组有权要求供应商在评审现场合理的时间内对此进行书面确认,供应商不确认的,视为将一个采购包中的内容拆开响应,其**响应无效**。

3.2 最后报价出现前后不一致的,按照下列规定修正:

3.2.1 竞争性磋商文件对于报价修正是否另有规定:

□有，具体规定为：\_\_\_/\_\_\_

■无，按下述 3.2.2-3.2.5 项规定修正。

3.2.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3.2.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；

3.2.4 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。

3.2.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商书面确认后产生约束力，供应商不确认的，**其响应无效**。

3.3 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《供应商须知》4.2 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评审时价格不予扣除。

3.3.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予\_\_\_%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

3.3.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予\_\_\_%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

3.3.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.3.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

3.3.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照竞争性磋商文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

3.3.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。

3.3.7 残疾人福利性单位按竞争性磋商文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

3.3.8 若供应商同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

3.3.9 其他为落实政府采购政策实施的优先采购：\_\_\_/\_\_\_。

4 磋商环节及提交最后报价后如出现以下情况的，供应商的**响应文件无效**：

4.1 供应商对实质性变动不予确认的；

4.2 不满足磋商文件★号条款或磋商文件技术指标超出磋商文件《采购需求》中主要技术

参数允许偏差的最大范围的（如有）；

4.3 未按照磋商小组规定的时间、逾期提交最后报价的；

4.4 如供应商的最后报价超过竞争性磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价的；

4.5 响应文件中出现可选择性或可调整的报价的（竞争性磋商文件另有规定的除外）；

4.6 最后报价出现前后不一致，供应商对修正后的报价不予确认的；

4.7 其他：报价明显低于其他通过商务审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，不能按评审委员会要求时间提交相关证明材料证明其报价合理性的视为无效投标。

## 5 评审方法和评审标准

5.1 本项目采用的评审方法为：综合评分法。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

5.2 竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

5.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）  /  。

5.4 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，优先采购的具体规定（如涉及）  /  。

## 6 确定成交候选人名单

6.1 磋商小组将根据各供应商的评审排序以及磋商文件中关于成交候选人的相关规定，确定本项目成交候选人名单，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选人的排名顺序。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。响应文件满足竞争性磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为排名第一的成交候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

6.2 磋商小组根据上述供应商排序，依次推荐排序前  3  名的供应商为成交候选供应商（若在磋商文件允许的情形下提交最后报价的供应商为二家，则依次推荐二名供应商为成交候选供应商），并编写评审报告。

6.3 磋商小组要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

## 7 报告违法行为

7.1 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时，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

## 二、评审标准

| 序号 | 评分内容           | 分值   | 评分因素   | 评分标准                                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------------|------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 商务部分<br>(30 分) | 10 分 | 类似业绩   | 根据投标人提供的近三年（2022 年 10 月至今）类似项目业绩合同（首页、项目主要内容页、盖章页）复印件（加盖投标人公章），每提供一个合格证明材料得 2 分，最高为 10 分，不提供不得分。                                                                                                                              |
|    |                | 10 分 | 资质证明   | 投标人每提供 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系，27001 信息安全管理体系，20000IT 信息服务体系证书 1 个得 2 分，最多得 10 分。                                                                                                                  |
|    |                | 10 分 | 企业实力   | 1. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，完全满足项目整体需求，得 10 分；<br>2. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，较好满足项目整体需求，得 7 分；<br>3. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，基本满足项目整体需求，得 4 分；<br>4. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，不能满足项目整体需求，得 0 分。 |
| 2  | 技术部分<br>(60 分) | 5 分  | 项目需求分析 | 1. 投标人充分全面了解项目需求，对项目运作管理认知准确，分析深入透彻，能建立合理的业务需求和系统功能对应体系，得 5 分；                                                                                                                                                                |

|  |  |      |               |                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |      |               | <p>2. 投标人较了解项目需求,对项目运作管理认知较清晰,分析细致合理,建立较合理的业务需求和系统功能对应体系,得3分;</p> <p>3. 投标人基本了解项目需求,对项目运作管理认知清晰,且分析细致合理,能够基本建立合理的业务需求和系统功能对应体系,得1分;</p> <p>4. 投标人对项目需求理解有误,对项目运作管理认知不准确,且分析不够细致,未能建立合理的业务需求和系统功能对应体系,得0分。</p> |
|  |  | 5 分  | 服务团队配备        | <p>1. 提供整体服务团队组织配置表,团队架构科学合理、分工明确,得5分。</p> <p>2. 团队完全满足招标文件规定要求,且项目服务执行团队较为充足、岗位配备较为齐全与采购需求有一定结合,得3分;</p> <p>3. 团队完全满足招标文件规定要求,且项目服务执行团队不充足、岗位配备不齐全,得1分;</p> <p>4. 团队不满足招标文件规定要求,得0分;</p>                     |
|  |  | 10 分 | 案件签收、转派服务工作方案 | <p>1. 工作方案中案件签收、转派服务工作要求规范准确、工作机制科学高效,完全满足项目要求,得10分;</p> <p>2. 工作方案中案件签收、转派服务工作要求较规范准确、工作机制较科学高效,较好满足项目要求,得7分;</p> <p>3. 工作方案中案件签收、转派服务工作要求基本规范准确、工作机制基本科学高效,基本满足项目要求,得4分;</p> <p>4. 工作方案中案件签收、转派服务操作不够</p>   |

|  |  |      |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|--|------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |      |                         | 规范准确、工作机制不够科学高效，不能满足项目要求，得 0 分。                                                                                                                                                                                                                                   |
|  |  | 10 分 | 案件回复<br>审核与结案<br>服务工作方案 | <p>1. 工作方案中案件回复审核与结案服务方式规范准确，操作性强、合理、科学、全面，完全满足项目需求，得 10 分；</p> <p>2. 工作方案中案件回复审核与结案服务方式较规范准确，操作性较强，较为合理科学，可以较好满足项目需求，较好满足项目需求，得 7 分；</p> <p>3. 工作方案中案件回复审核与结案服务方式基本规范准确，有操作性，较为合理，基本满足项目需求，得 4 分；</p> <p>4. 工作方案中案件回复审核与结案服务方式不太规范准确，不具有可操作性，不能满足项目需求，得 0 分。</p> |
|  |  | 10 分 | 案件质检<br>服务工作方案          | <p>1. 工作方案中质检服务方式规范准确、考核方案合理、科学、全面，完全满足项目需求，得 10 分；</p> <p>2. 工作方案中质检服务方式规范较准确、考核方案较为合理科学，可以较好满足项目需求，较好满足项目需求，得 7 分；</p> <p>3. 工作方案中质检服务方式基本规范准确、考核方案较为合理，基本满足项目需求，得 4 分；</p> <p>4. 工作方案中质检服务方式不太规范准确、考核方案不具有可操作性，不能满足项目需求，得 0 分。</p>                             |
|  |  | 10 分 | 辅助案件<br>剔除服务工<br>作方案    | <p>1. 工作方案中辅助案件剔除服务方式规范准确、考核方案合理、科学、全面，完全满足项目需求，得 10 分；</p>                                                                                                                                                                                                       |

|  |  |     |             |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|-----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |     |             | <p>2. 工作方案中辅助案件剔除服务方式规范较准确、考核方案较为合理科学，可以较好满足项目需求，较好满足项目需求，得 7 分；</p> <p>3. 工作方案中辅助案件剔除服务方式基本规范准确、考核方案较为合理，基本满足项目需求，得 4 分；</p> <p>4. 工作方案中辅助案件剔除服务方式不太规范准确、考核方案不具有可操作性，不能满足项目需求，得 0 分。</p>                                                                       |
|  |  | 5 分 | 管理制度及绩效考核方案 | <p>1. 投标人提供的内部管理制度体系健全、专业性强、科学可行，各项考核及奖惩制度完善，完全满足项目需求，得 5 分；</p> <p>2. 投标人提供的内部管理制度体系较健全、专业性较可行，各项考核及奖惩制度较完善，较好满足项目需求，得 3 分；</p> <p>3. 投标人提供的内部管理制度体系基本健全、专业性可行，各项考核及奖惩制度基本完善，基本满足项目需求，得 1 分；</p> <p>4. 投标人提供的内部管理制度体系不健全、专业性差，各项考核及奖惩制度不完善，不能满足项目需求，得 0 分。</p> |
|  |  | 5 分 | 应急处理预案方案    | <p>根据遇到的突发状况，提出合理的应急预案。</p> <p>1. 提供的应急方案、措施手段考虑特别全面，专业性科学可行，得 5 分；</p> <p>2. 提供的应急方案、措施手段考虑基本全面，专业性相对可行，得 3 分；</p> <p>3. 提供的应急方案、措施手段考虑不周全，专业性不满足，得 0 分。</p>                                                                                                   |



|    |                |     |      |                                                                                                   |
|----|----------------|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | 报价部分<br>(10 分) | 10  | 投标报价 | 满足招标文件要求且投标价格最低的投标<br>报价为评标基准价，其价格分为满分。其他<br>投标人的价格分统一按照下列公式计算：<br>投标报价得分 = (评标基准价/投标报价)<br>× 分值。 |
| 合计 |                | 100 |      |                                                                                                   |

## 第四章 采购需求

### 一、采购标的

1. 项目名称：怀柔区 12345 市民热线专业服务项目
2. 招标控制价：3655713.6 元，供应商应有明确报价，超过招标控制价的，投标报价无效。

怀柔区12345市民热线专业服务项目服务明细表

| 序号 | 服务名称      | 服务内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 数量  |
|----|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1  | 案件签收、转派服务 | <p>1. 负责 12345 热线系统派发案件的全年 365 天、每天 24 小时的签收、退回和核对，10 分钟之内签收工单，一般工单 10 分钟之内派单，复杂工单 30 分钟之内派单，提高派单精准度。</p> <p>2. 负责人民网地方领导留言板、北京 12345 公众号和怀柔区政府网站 12345、融媒体中心微信 12345 等案件的按责转办，确保当日受理采集的案件及时分拣转办。</p> <p>3. 负责每日统计派单数据、退单数据，汇总解决相关问题，提高派单和退单准确性，不发生不当退单造成的“0 分”工单。</p> <p>4. 负责每天梳理紧急敏感诉求、扬言不稳定诉求、突发事件、集中诉求等，及时报告区域指挥中心主要领导及主管领导，协助区域指挥中心在重点时期或敏感时期的各项服务保障工作。</p> <p>5. 负责案件派发过程中对承办部门提供详细的业务指引工作，梳理相关问题协助区域指挥中心进行专题调度。</p> <p>6. 负责协助区域指挥中心对系统平台业务知识库进行更新及维护，协助对区级派单目录进行动态更新。</p> <p>7. 负责协助区域指挥中心对 PC 端、掌上端等网络案件的安全监控工作。</p> | 1 项 |

|   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
|---|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|   |                    | <p>8. 负责值守 24 小时咨询电话 69691025，协助区域指中心与各承办单位就业务信息进行沟通协调。</p> <p>9. 负责完成区域指中心交办的其他工作。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| 2 | <p>案件回复审核与结案服务</p> | <p>1. 负责审查回复格式是否符合规定（六要素），语言表达是否规范、文明、得体，避免使用模糊、生硬或带有歧义的词汇。</p> <p>2. 负责核对案件回复中涉及的事实、数据、处理依据等信息，确保与实际情况一致，无错误或遗漏。</p> <p>3. 负责梳理和催办日常诉求临期案件、水电气热 24 小时办结诉求临期案件，登统相关表格进行催办，确保不发生未按时办结情况。</p> <p>4. 负责判断回复是否针对市民的诉求进行了有效回应，是否解决了市民提出的问题，对于未能完全解决的问题，要检查是否说明了原因及后续处理计划，确保回复具有针对性和实效性。</p> <p>5. 负责对案件处理过程中采取的措施进行评估，检查是否符合法律法规、政策规定以及实际情况，是否具有可行性和有效性。</p> <p>6. 负责每日上报疑难、无主责案件，并协助区指挥中心完成案件的信息核实与沟通协调，商讨研判形成初步派遣意见。</p> <p>7. 负责对已承办完成案件办理意见的审核，指导承办单位对不合格工单进行修改和二次提交，将符合结案标准的案件流转至回访环节。</p> <p>8. 负责梳理案件回复中各承办单位存在的问题，协助区域指中心进行专题调度。</p> | 1 项 |

|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
|---|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|   |        | 9. 负责完成区域指中心交办的其他工作。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| 3 | 案件质检服务 | <p>1. 负责对 12345 热线派转至怀柔市民热线平台、12345 热线直派至 16 个镇乡街道的工单进行跟踪，按照要求对各承办单位结案诉求进行抽访，复检案件的响应、解决和满意情况。</p> <p>2. 负责每日完成对回访录音、办理流程的抽样监听、检查工作。</p> <p>3. 负责对每月销账案件、每日督办后解决案件进行抽检。</p> <p>4. 负责每周至少进行不低于 150 次抽样检查，每月进行 4 次全面检查，撰写质检周报、月报，制定有效的改进措施，跟踪改进措施的实施效果，完善质量监控评估体系。</p> <p>5. 负责定期对各服务岗位的工作进行抽样检查和全面检查，按照质检标准对工作质量进行评估打分，并形成质量分析报告。</p> <p>6. 负责完成与抽检有关的各项数据核实、校对与报送，协助区域指中心进行专题调度。</p> <p>7. 负责每日发布质检提示，每月组织召开质检沟通会，定期主持案例分享会及时纠正存在问题及违规事项。</p> <p>8. 负责对新员工入职培训，对各环节坐席提供现场业务支持。</p> <p>9. 负责已解决典型案例的收集整理工作等。</p> <p>10. 负责做好疑难案件的处理工作，与承办单位进行沟通协调，协助区域指中心接听承办单位的业务咨询电话。</p> <p>11. 负责完成区域指中心交办的其他工作。</p> | 1 项 |

|   |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
|---|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4 | 辅助案件剔除服务 | <p>1. 负责 12345 热线的市级、区级系统申报不纳入、挂账案件的区级初审，指导服务 16 个镇乡街道、50 多个区直单位、10 个公共服务企业做好申报材料的修改完善，做到日清日结。</p> <p>2. 负责梳理挂账清单，做好每月销账诉求的区级审核和系统操作，及时预警挂账风险诉求。</p> <p>3. 负责对各承办单位诉求办理情况进行监测，对集中突发问题进行预警研判，协助区城指中心进行专题调度。</p> <p>4. 负责协助区城指中心制定剔除挂账业务规范和相关业务模板，并根据接诉即办工作变化及市中心工作要求更新优化业务模板和审核要求，提升剔除案件合理性及市中心审核通过率。</p> <p>5. 负责协助区城指中心开展每月扣分诉求分析，协助开展对申报不计入规则的各类培训、材料准备等工作。</p> <p>6. 负责对案件结案、考核申报工作提出合理化建议。</p> <p>7. 负责协助区城指中心汇总恶意人和恶意诉求台账，避免因恶意人、诉求人市区级回访不一致等情况造成失分案件。</p> <p>8. 负责完成区城指中心交办的其他工作。</p> | 1 项 |
|---|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

## 第五章 合同草案条款

# 怀柔区12345市民热线专业服务项目服务协议

甲方：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

为满足本项目服务需求，\_\_\_\_\_（以下称甲方）与  
（以下称乙方）本着友好合作的原则，经协商，就甲方委托乙方提供怀柔区 12345  
市民热线专业服务的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，签订本  
协议：

### 第一条 项目背景和目标

近年来，随着北京市“接诉即办”改革的不断深化，市民对快速响应、高效  
办理、主动治理提出了更高要求，全市诉求办理规范化、专业化、精细化持续  
提升。为落实《北京市接诉即办工作条例》《12345 市民服务热线服务与管理规  
范》《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》等要求，围绕健全  
完善“接、派、办、评、督、宣”的工作流程，提升区级接诉即办队伍的专业  
化、规范化水平，本项目通过引入“12345 市民热线专业服务”，推动诉求办理

的专业化、规范化、精细化综合提升，切实提高群众对怀柔接诉即办工作的认可度、满意度。

## **第二条 服务内容**

甲方自双方确定的使用时间起使用乙方所提供的专业化服务，具体内容详见附件1《怀柔区12345市民热线专业服务项目服务清单》。

## **第三条 协议有效期**

本协议自甲乙双方签字盖章之日起生效，合同期限一年。协议履行期为年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止。

## **第四条 双方的权利和义务**

### **4.1 甲方的权利和义务：**

4.1.1 在合同履行期间，甲方应配合乙方协调好相关镇乡街道、区直部门等沟通工作。

4.1.2 甲方应按照合同的约定支付服务费用。

4.1.3 甲方有权检查乙方业务质量情况，并提出整改意见，乙方应按照甲方要求进行整改，保证整体工作运转顺畅。

4.1.4 甲方有权要求乙方提供培训计划、培训方案和实施情况并提出修改意见，乙方需按照甲方要求进行调整。

4.1.5 甲方有权利聘请有资质第三方对乙方服务过程中使用合同款项的情况进行审计，必要时可进行延伸审计。

4.1.6 甲方调整服务规模或业务要求的，经甲、乙双方商议确认后乙方对所提供的服务进行调整，针对调整事项甲方需按照实际服务内容支付服务费用。

4.1.7 甲方确定乙方服务人员水平不符合合同约定或者不能胜任本合同工作时，有权通过书面形式向乙方提供更换服务人员的要求。

### **4.2 乙方的权利和义务：**

4.2.1 乙方应按照本协议约定提供服务，乙方未能按期提供的，应承担延

期交付违约责任。

4.2.2 乙方必须遵守甲方相关业务规定及有关管理要求，由于乙方不遵守相关规定及有关要求造成的后果，由乙方负责。

4.2.3 乙方需指定项目负责人负责业务管理、人员管理等全面管理。如项目负责人不符合本合同项下胜任条件，经甲方书面通知后，乙方必须无条件更换，否则甲方有权给予乙方书面警告，给甲方造成损失的应予赔偿，且由此产生的不利后果均由乙方承担；乙方需更换项目负责人时，须提前1个月书面通知甲方，同时选派能力相当且得到甲方认可的人员，否则给甲方造成损失的应予赔偿。

4.2.4 乙方需建立合格稳定的服务团队，并要有适当的人才储备。乙方不得随意更换项目服务人员，如确需更换提前5个工作日以书面形式通知甲方，并注明更换理由和拟代替人员基本情况，征得甲方同意后方可更换，否则给甲方造成损失应予赔偿。

4.2.5 乙方应建立和完善岗位管理制度，并报备甲方。

4.2.6 如甲方调整服务规模或业务要求，经甲、乙双方商议确认后，乙方应对所提供的服务进行调整，乙方有权要求甲方按照实际服务内容支付服务费用，但调整费用发生前应先取得甲方书面认可。

4.2.7 提供7\*24小时热线服务。如遇国家法定节假日、重大活动保障时期、极端天气等情况，乙方应适当增加值班人员，按照甲方要求做好值班工作，并编写值班表报送甲方。

4.2.8 乙方从甲方获得的所有资料、信息等，仅限用于与开展项目有关的用途或目的，未经甲方书面同意不得向任何第三方泄露。

4.2.9 乙方应严格遵循本协议的要求向甲方提供相关服务，并对协议规定的范围内所提供服务的正确性、及时性、完整性、合法性负责。

4.2.10 乙方有权按照本协议规定按时获得甲方支付的服务费用。



## **第五条 保密要求**

5.1 乙方对甲方所委托的内容，应负保密义务，非经甲方书面同意，不得私自以任何形式利用或对外发表或揭露。

5.2 本合同履行产生的文件，其知识产权或有关权利属甲方所有，乙方履行完毕后，应将有关文件一并返还甲方，不得私自留存。

5.3 甲乙双方保证对在讨论、签订、执行本合同过程中所获悉的属于对方（包括参与活动人员）的且无法自公开渠道获得的文件及资料予以保密。未经该资料和文件的原提供方同意，另一方不得向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容。

## **第六条 服务费用支付标准及方式**

6.1 项目服务费预计总额为：\_\_\_\_\_元（大写人民币：\_\_\_\_\_）（含税）。

6.2 项目服务费由甲方分三次向乙方支付，即：

合同签订后，甲方收到乙方出具正式发票后 30 日内，向乙方支付合同总价款的 50%作为预付款，即\_\_\_\_\_元，大写：\_\_\_\_\_。乙方服务至六个月后，如无本合同约定的违约事项，甲方在收到乙方出具的正式发票后 30 日内，向乙方支付合同总价款的 30%，即\_\_\_\_\_元，大写：\_\_\_\_\_。乙方服务至九个月后，如无本合同约定的违约事项，甲方在收到乙方出具的正式发票后 30 日内，向乙方支付合同总价款的 20%，即\_\_\_\_\_元，大写：\_\_\_\_\_。

6.3 甲方支付乙方前述每笔价款的 1 个工作日前，乙方应向甲方开具与该笔款项等额国家正式增值税普通发票。乙方迟延提供发票的，甲方有权顺延付款且不承担任何违约责任。乙方不得因此终止合同义务。

6.4 以上具体支付进度和比例以财政拨款到位情况为准。乙方不得因此向甲方提出索赔或主张权利。

## **第七条 违约责任**

7.1 甲乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，非违约方有权同时采取以下措施：

7.1.1 要求违约方继续履行合同义务。

7.1.2 要求违约方采取及时、合理的补救措施。

7.1.3 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

7.2 甲方如有特殊原因，需逾期支付服务费用，应以书面形式向乙方进行说明。若甲方未按约定的金额、期限、方式向乙方支付费用，且未向乙方提供相关说明，乙方有权终止合同约定服务。

7.3 如乙方在合同履行过程中对于案件签收及转派服务、案件回复审核及结案服务、辅助案件剔除服务等工作中出现失职，造成怀柔区在考评、点评等中形成恶劣影响，甲方有权每次扣除本合同总价款 0.3% 的违约金。违约次数达到三次的，甲方有权解除合同，后续费用停止支付，并要求乙方承担合同总金额 20% 的违约责任，违约责任不足以弥补甲方损失的，甲方有权要起乙方继续赔偿。

## **第八条 免责条款**

8.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行本协议的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除责任。

8.2 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行协议的，应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限内，提供不可抗力事件及其对协议履行影响状况的证明。

8.3 不可抗力影响发生后，甲、乙双方视具体情况决定继续履行本协议或解除协议。

## **第九条 争议解决方式**

因本协议引起的一切争议，甲、乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。如协商不成的，应向怀柔区人民法院提起诉讼。

## 第十条 信息安全条款

甲方提供给乙方办理业务时的所有资料均真实准确；甲方有义务配合乙方核对所提供客户资料的真实性和合规性。如甲方租用乙方业务的使用用途或经营资质发生变化，甲方将及时办理业务变更手续。如甲方所提供材料的内容与实际情况不符，乙方有权终止服务。

## 第十一条 其他约定

11.1 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更任何条款及内容，若确需修改、变更的，经甲、乙双方协商一致并签订补充协议。

11.2 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除协议，需提前三个月以书面形式通知乙方并履行手续，同时结清当月费用。

11.3 本协议一式\_\_\_\_\_份，甲方\_\_\_\_\_份，乙方\_\_\_\_\_份，具有同等效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或委托代理人（签字）：

法定代表人或委托代理人（签字）：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

附件 1

怀柔区 12345 市民热线专业服务项目服务清单

| 序号 | 服务名称      | 服务内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 案件签收、转派服务 | <p>1. 负责 12345 热线系统派发案件的全年 365 天、每天 24 小时的签收、退回和核对，10 分钟之内签收工单，一般工单 10 分钟之内派单，复杂工单 30 分钟之内派单，提高派单精准度。</p> <p>2. 负责人民网地方领导留言板、北京 12345 公众号和怀柔区政府网站 12345、融媒体中心微信 12345 等案件的按责转办，确保当日受理采集的案件及时分拣转办。</p> <p>3. 负责每日统计派单数据、退单数据，汇总解决相关问题，提高派单和退单准确性，不发生不当退单造成的“0 分”工单。</p> <p>4. 负责每天梳理紧急敏感诉求、扬言不稳定诉求、突发事件、集中诉求等，及时报告区域指挥中心主要领导及主管领导，协助区域指挥中心在重点时期或敏感时期的各项服务保障工作。</p> <p>5. 负责案件派发过程中对承办部门提供详细的业务指引工作，梳理相关问题协助区域指挥中心进行专题调度。</p> <p>6. 负责协助区域指挥中心对系统平台业务知识库进行更新及维护，协助对区级派单目录进行动态更新。</p> <p>7. 负责协助区域指挥中心对 PC 端、掌上端等网络案件的安全监控工作。</p> <p>8. 负责值守 24 小时咨询电话 69691025，协助区域指挥中心与各承办单位就业务信息进行沟通协调。</p> <p>9. 负责完成区域指挥中心交办的其他工作。</p> |

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 案件回复审核与结案服务 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责审查回复格式是否符合规定（六要素），语言表达是否规范、文明、得体，避免使用模糊、生硬或带有歧义的词汇。</li> <li>2. 负责核对案件回复中涉及的事实、数据、处理依据等信息，确保与实际情况一致，无错误或遗漏。</li> <li>3. 负责梳理和催办日常诉求临期案件、水电气热 24 小时办结诉求临期案件，登统相关表格进行催办，确保不发生未按时办结情况。</li> <li>4. 负责判断回复是否针对市民的诉求进行了有效回应，是否解决了市民提出的问题，对于未能完全解决的问题，要检查是否说明了原因及后续处理计划，确保回复具有针对性和实效性。</li> <li>5. 负责对案件处理过程中采取的措施进行评估，检查是否符合法律法规、政策规定以及实际情况，是否具有可行性和有效性。</li> <li>6. 负责每日上报疑难、无主责案件，并协助区指挥中心完成案件的信息核实与沟通协调，商讨研判形成初步派遣意见。</li> <li>7. 负责对已承办完成案件办理意见的审核，指导承办单位对不合格工单进行修改和二次提交，将符合结案标准的案件流转至回访环节。</li> <li>8. 负责梳理案件回复中各承办单位存在的问题，协助区域指中心进行专题调度。</li> <li>9. 负责完成区域指中心交办的其他工作。</li> </ol> |
| 3 | 案件质检服务      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责对 12345 热线派转至怀柔市民热线平台、12345 热线直派至 16 个镇乡街道的工单进行跟踪，按照要求对各承办单位结案诉求进行抽访，复检案件的响应、解决和满意情况。</li> <li>2. 负责每日完成对回访录音、办理流程的抽样监听、检查工作。</li> <li>3. 负责对每月销账案件、每日督办后解决案件进行抽检。</li> <li>4. 负责每周至少进行不低于 150 次抽样检查，每月进行 4 次全面检查，撰写质检周报、月报，制定有效的改进措施，跟踪改进措施的实施效</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|   |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                 | <p>果，完善质量监控评估体系。</p> <p>5. 负责定期对各服务岗位的工作进行抽样检查和全面检查，按照质检标准对工作质量进行评估打分，并形成质量分析报告。</p> <p>6. 负责完成与抽检有关的各项数据核实、校对与报送，协助区域指中心进行专题调度。</p> <p>7. 负责每日发布质检提示，每月组织召开质检沟通会，定期主持案例分享会及时纠正存在问题及违规事项。</p> <p>8. 负责对新员工入职培训，对各环节坐席提供现场业务支持。</p> <p>9. 负责已解决典型案例的收集整理工作等。</p> <p>10. 负责做好疑难案件的处理工作，与承办单位进行沟通协调，协助区域指中心接听承办单位的业务咨询电话。</p> <p>11. 负责完成区域指中心交办的其他工作。</p>                                            |
| 4 | <p>辅助案件剔除服务</p> | <p>1. 负责 12345 热线的市级、区级系统申报不纳入、挂账案件的区级初审，指导服务 16 个镇乡街道、50 多个区直单位、10 个公共服务企业做好申报材料的修改完善，做到日清日结。</p> <p>2. 负责梳理挂账清单，做好每月销账诉求的区级审核和系统操作，及时预警挂账风险诉求。</p> <p>3. 负责对各承办单位诉求办理情况进行监测，对集中突发问题进行预警研判，协助区域指中心进行专题调度。</p> <p>4. 负责协助区域指中心制定剔除挂账业务规范和相关业务模板，并根据接诉即办工作变化及市中心工作要求更新优化业务模板和审核要求，提升剔除案件合理性及市中心审核通过率。</p> <p>5. 负责协助区域指中心开展每月扣分诉求分析，协助开展对申报不计入规则的各类培训、材料准备等工作。</p> <p>6. 负责对案件结案、考核申报工作提出合理化建议。</p> |

|  |                                                                                           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>7. 负责协助区域指中心汇总恶意人和恶意诉求台账，避免因为恶意人、诉求人市区级回访不一致等情况造成失分案件。</p> <p>8. 负责完成区域指中心交办的其他工作。</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|

## 第六章 响应文件格式

### 供应商编制文件须知

- 1、供应商按照本部分的顺序编制响应文件，编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。



响应文件封面（非实质性格式）

# 响 应 文 件

项目名称：

项目编号/包号：

供应商名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

## 供应商资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目磋商中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）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（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

| 序号  | 单位名称 | 相互关系 |
|-----|------|------|
| 1   |      |      |
| 2   |      |      |
| ... |      |      |

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

## 2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

### 2-1 中小企业证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，供应商无须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；当供应商拟享受中小企业扶持政策时，仍应提供上述证明文件，否则不享受相关中小企业扶持政策。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，响应文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》，或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）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业或要求供应商以联合体形式参加采购活动，响应文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

#### （4）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的供应商出具。联合体参与的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3）对于多标的采购项目，供应商应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（5）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，供应商填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《供应商须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

## 2-1-1 中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函格式

### 中小企业声明函（工程、服务）格式

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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup> 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。

## 残疾人福利性单位声明函格式

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（请进行选择）：

☐不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

## 2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议

说明:

如本项目（包）允许分包，且供应商拟进行分包时，

（1）响应文件中须提供《拟分包情况说明》，否则**响应无效**；

（2）当同时符合下列情形时，响应文件还须提供《分包意向协议》，否则**响应无效**：

A. 本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的；

B. 供应商通过分包方式满足中小企业政策要求的。

（3）不属于上述情形时，无须提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》。

## 拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）\_\_\_\_\_

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_项目（填写采购项目名称）中\_\_\_\_\_包（填写包号）的磋商。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

| 序号  | 分包承担主体名称 | 分包承担主体类型（选择）                                                                                  | 资质等级 | 拟分包合同内容 | 拟分包合同金额（人民币元） | 占该采购包合同金额的比例（%） |
|-----|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------------|-----------------|
| 1   |          | <input type="checkbox"/> 中型企业<br><input type="checkbox"/> 小微企业<br><input type="checkbox"/> 其他 |      |         |               |                 |
| 2   |          | <input type="checkbox"/> 中型企业<br><input type="checkbox"/> 小微企业<br><input type="checkbox"/> 其他 |      |         |               |                 |
| ... |          |                                                                                               |      |         |               |                 |
| 合计： |          |                                                                                               |      |         |               |                 |

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：

（1）当供应商属于本部分说明中第（1）类情形，如未提供《拟分包情况说明》，或提供了《拟分包情况说明》但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，其**响应无效**；

（2）当供应商属于本部分说明中第（2）类情形，如未提供《拟分包情况说明》，或提供了《拟分包情况说明》但未填写分包承担主体名称、分包承担主体类型、拟分包合同内容、拟分包合同金额，其**响应无效**；

（3）如本采购文件《供应商须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则供应商须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**响应无效**。



## 分包意向协议（实质性格式）

甲方（供应商）：\_\_\_\_\_

乙方（拟分包单位）：\_\_\_\_\_

甲方承诺，一旦在\_\_\_\_\_（采购项目名称）（项目编号/包号为：\_\_\_\_\_）采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：\_\_\_\_\_。

2.分包金额：\_\_\_\_\_，该金额占该采购包合同总金额的比例为\_\_\_\_\_%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）成交，本协议自动终止。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

说明：（1）当供应商属于本部分说明中第（2）类情形，必须提供，否则**响应无效**；其他情形无须提供；

（2）供应商须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在响应文件中提交全部协议原件的电子件，否则**响应无效**。

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

### 3 本项目的特定资格要求（如有）

#### 3-1 联合协议（如有）

### 联合协议（本项目不适用）

\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_及\_\_\_\_\_就“\_\_\_\_\_（项目名称）”\_\_\_\_\_包采购项目的磋商事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

一、由\_\_\_\_\_牵头，\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_参加，组成联合体共同进行采购项目的磋商工作。

二、\_\_\_\_\_为本次磋商的牵头人，联合体以牵头人的名义参加磋商，联合体成交后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按竞争性磋商文件要求出具《授权委托书》。

四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。

五、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。

六、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。

七、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_（如有），具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。

八、本项目联合协议合同总额为\_\_\_\_\_元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：

（1）\_\_\_\_\_为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为\_\_\_\_\_元；

（2）\_\_\_\_\_为☐大型企业☐中型企业、☒小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为\_\_\_\_\_元；

（...）\_\_\_\_\_为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为\_\_\_\_\_元。

九、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同一合同项下的政府采购活动。

十、其他约定（如有）：\_\_\_\_\_。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未成交，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：\_\_\_\_\_

盖章：\_\_\_\_\_

联合体成员名称：\_\_\_\_\_

盖章：\_\_\_\_\_

联合体成员名称：\_\_\_\_\_

盖章：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

注：1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**响应无效**。

2. 联合体各方成员需在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求（如有请提供）

#### 4 磋商保证金凭证/交款单据复印件

\_\_\_\_\_（采购人名称）：

我方于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日参加\_\_\_\_\_（项目名称，项目编号）的投标，以\_\_\_\_形式交纳磋商保证金\_\_\_\_（元）。现保证：我方在规定的磋商有效期内撤销或修改响应文件的，或者在收到成交通知书后无正当理由拒签合同的，磋商保证金可不予退还。

附：磋商保证金缴纳凭证

供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

邮政编码：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 退保证金记录表

|          |  |
|----------|--|
| 退保单位     |  |
| 退保项目名称   |  |
| 项目编号     |  |
| 退保账号户名   |  |
| 银行（包括支行） |  |
| 银行账号     |  |
| 退保金额     |  |
| 退保人签字    |  |
| 退保人联系电话  |  |
| 登记日期     |  |

注：本表须加盖公章，与缴纳磋商保证金凭证复印件一起单独密封提交。

## 5 响应书（实质性格式）

### 响应书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就 \_\_\_\_\_（项目名称，项目编号/包号）组织的采购活动，并对此项目进行磋商。

1. 我方已详细审查全部竞争性磋商文件，自愿参与磋商并承诺如下：

（1）本响应有效期为自响应文件提交截止之日起\_\_\_\_\_个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应竞争性磋商文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方成交，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照竞争性磋商文件要求提交履约保证金（如有），并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：\_\_\_\_\_。

与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_ 传 真\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_ 电子函件\_\_\_\_\_

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

6 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人（单位负责人），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、澄清确认、提交、撤回、修改\_\_\_\_\_（项目名称）响应文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

委托代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面：

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

委托代理人有效期内的身份证正反面：

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

说明：

- 1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
- 2.若响应文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
- 3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
- 4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证、护照等身份证明文件复印件。提供身份证的，应同时提供身份证双面复印件。



# 法定代表人（单位负责人）身份证明

致：\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：\_\_\_\_\_性别：\_\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_\_职务：\_\_\_\_\_

系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面。

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

7 报价一览表

报价一览表

项目编号： \_\_\_\_\_ 项目名称： \_\_\_\_\_

| 序号 | 供应商名称 | 报价 |    | 服务期 |
|----|-------|----|----|-----|
|    |       | 大写 | 小写 |     |
|    |       |    |    |     |

注：1. 此表中，每包的报价应和《分项报价表》中的总价相一致。  
2. 本表必须按包分别填写。

供应商名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

8 投标分项报价表（实质性格式）

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_ 报价单位：人民币元

| 序号    | 分项名称 | 单价<br>(元) | 数量 | 合价<br>(元) | 备注/说明 |
|-------|------|-----------|----|-----------|-------|
| 1     |      |           |    |           |       |
| 2     |      |           |    |           |       |
| 3     | ...  |           |    |           |       |
| 4     |      |           |    |           |       |
|       |      |           |    |           |       |
|       |      |           |    |           |       |
|       |      |           |    |           |       |
|       |      |           |    |           |       |
| 总价（元） |      |           |    |           |       |

注：1.本表应按包分别填写。

2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

4.制造商规模列应填写“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日



9 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号： \_\_\_\_\_ 项目名称： \_\_\_\_\_

| 序号                                                                                                                                                                                                                                              | 竞争性磋商文件条目号<br>(页码) | 竞争性磋商文件要求 | 响应文件内容 | 偏离情况 | 说明 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|--------|------|----|
| <b>对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择响应无效）：</b><br><input type="checkbox"/> <b>无偏离</b> （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）<br><input type="checkbox"/> <b>有偏离</b> （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐列明，否则 <b>响应无效</b> ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。） |                    |           |        |      |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |           |        |      |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |           |        |      |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |           |        |      |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |           |        |      |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |           |        |      |    |

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 10 采购需求偏离表（实质性格式）

### 采购需求偏离表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

| 序号 | 竞争性磋商文件条目号<br>(页码) | 竞争性磋商文件要求 | 响应内容 | 偏离情况 | 说明 |
|----|--------------------|-----------|------|------|----|
|    |                    |           |      |      |    |
|    |                    |           |      |      |    |
|    |                    |           |      |      |    |
|    |                    |           |      |      |    |
|    |                    |           |      |      |    |
|    |                    |           |      |      |    |

注：

1. 对竞争性磋商文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的**响应无效**。
2. “偏离情况”列应据实填写“正偏离”、“无偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 11 业绩证明文件

| 序号    | 项目名称 | 项目委托单位 | 项目服务期 | 履约情况 |
|-------|------|--------|-------|------|
| 1     |      |        |       |      |
| 2     |      |        |       |      |
| 3     |      |        |       |      |
| 4     |      |        |       |      |
| 5     |      |        |       |      |
| 6     |      |        |       |      |
| 7     |      |        |       |      |
| 8     |      |        |       |      |
| ..... |      |        |       |      |
|       |      |        |       |      |

注：

1. 对 2022 年 10 月 1 日起至投标截止日，做过的相关业绩作出说明。（业绩证明材料应提供双方合同复印件并加盖公章，包括与最终用户签订的合同首页、合同金额所在页、签字盖章页及相关服务内容）
2. 若为甲方提供的服务为一次性签订合同从事多个项目工作的，除上述材料外须另附甲方盖章的证明材料（含具体项目清单），清单内每个项目计算为一个业绩。
3. 填写此表时，如内容较多可另加附页详细说明。

所有业绩证明文件均需加盖公章。

12 拟投入本项目的服务团队（自行提供）

| 序号 | 姓名  | 性别  | 职务 | 年龄 | 现有职业资质 | 学历 | 备 注 |
|----|-----|-----|----|----|--------|----|-----|
|    |     |     |    |    |        |    |     |
|    |     |     |    |    |        |    |     |
|    | ... | ... |    |    |        |    |     |

注：拟派本项目全部人员均需提供有效证书（如学历证或职称证或相关注册证书）身份证复印件加盖公章。



### 13 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

14 缴纳招标代理服务费承诺书（不适用）

致：北京闾成工程管理有限公司（采购代理机构）

我们在贵公司组织的\_\_\_\_\_（项目名称，项目编号）项目采购中若成交，我们保证在领取成交通知书时按磋商文件的规定一次性向北京闾成工程管理有限公司支付招标代理服务费。招标代理服务费缴费标准按磋商文件中规定的标准执行。

开户名称：

开 户 行：

账 号：

特此承诺！

承诺方名称：\_\_\_\_\_（承诺方加盖公章）

地 址：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

传 真：\_\_\_\_\_

电 子 函 件：\_\_\_\_\_

法定代表人或委托代理人（签字）：\_\_\_\_\_

承 诺 日 期：\_\_\_\_\_

## 15 服务方案

注：（格式自拟）。

16 最后报价一览表（实质性格式，磋商后提交）

最后报价一览表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_项目名称：\_\_\_\_\_

| 序号 | 供应商名称 | 最后报价 |    | 其他<br>声明 |
|----|-------|------|----|----------|
|    |       | 大写   | 小写 |          |
|    |       |      |    |          |

注：此表无需在响应文件中提交，供应商须单独打印并盖章，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商名称（加盖单位公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或委托代理人（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日