

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：通州区市民热线运行项目

项目编号：11011225210200018068-XM001

采购人：北京市通州区城市管理指挥中心

代理机构：北京德聚招标有限公司



目 录

第一章	投标邀请	3
第二章	投标人须知	3
第三章	资格审查	25
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	28
第五章	采购需求	39
第六章	拟签订的合同文本	46
第七章	投标文件格式	51

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：11011225210200018068-XM001
2. 项目名称：通州区市民热线运行项目
3. 项目预算金额：853.92 万元、项目最高限价（如有）853.92 万元
4. 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
01	通州区市民热线运行项目	853.92	1 项	项目服务商为通州区城市管理指挥中心提供接诉即办运行管理、专员团队管理等服务。详见采购需求。

5. 合同履行期限：自合同签订之日起一年。

6. 本项目是否接受联合体投标：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）： / 。

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）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招标；

（2）为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目的招标；

（3）通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询信用记录，被列入失信被执行人、严重失信名单、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，没有资格参加本项目的采购活动（开标当日代理机构查询）；

（4）法律、行政法规规定的其他条件。

三、获取招标文件

1. 时间：2025 年 09 月 30 日 9:00 至 2025 年 10 月 13 日 17:00（北京时间）。

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>）获取电子版招标文件。

4. 售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2025 年 10 月 20 日 09 点 30 分（北京时间）。

地点：投标人使用 CA 认证证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台参与电子开标。投标人自行对电子投标文件进行解密，不接受纸质文件，无须投标人到达现场。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：1) 节能产品、环境标产品强制采购；2)

节能产品、环境标志产品优先采购；3) 政府采购促进中小企业发展；4) 政府采购支持监狱企业发展。

2. 公告发布媒体：中国政府采购网、北京市政府采购网。

3. 本项目采用全流程电子化采购方式，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，

3.1 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。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 获取电子招标文件

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招标文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

3.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

3.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

3.7 电子开标

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进行电子开标。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：北京市通州区城市管理指挥中心

地址：北京市通州区玉带河东街 354 号

联系方式：李大鹏，010-60531686

2. 采购代理机构信息

名称：北京德聚招标有限公司

地址：北京市通州区新华北路 55 号 2 幢四层 194 室

联系方式：李欢欢、李加斌、曹毅满、010-60508588

3. 项目联系方式

项目联系人：李欢欢、李加斌、曹毅满

电话：010-60508588

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人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： ☒ 服务 ☐ 货物
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： ☐ 是 ☒ 否
2.4	核心产品	☒ 关于核心产品本项目不适用。 ☐ 本项目_/_包为单一产品采购项目。 ☐ 本项目_/_包为非单一产品采购项目，核心产品为：_/_。
3.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。
	开标前答疑会	☒ 不召开 ☐ 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。
4.1	样品	投标样品递交： ☒ 不需要 ☐ 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： ☐ 不需要

条款号	条目	内容				
		□需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。				
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table><tr><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr><tr><td>通州区市民热线运行项目</td><td>软件和信息技术服务业</td></tr></table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	通州区市民热线运行项目	软件和信息技术服务业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
通州区市民热线运行项目	软件和信息技术服务业					
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： □无 ☑有，具体情形：最高限价为 853.92 万元。 说明：供应商应明确报价，超过最高限价或者无报价响应的，响应无效。				
12.1	投标保证金	(1) 投标保证金的数额 60000 元人民币（大写：<u>陆万元</u>） (2) 投标保证金的形式：支票、银行汇票、保函、电汇 (3) 递交要求： ①若采用银行汇票、电汇、转账支票，应当在投标文件递交截止时间以前到达下列指定账户： 账户名称：北京德聚招标有限公司 开户行：北京银行股份有限公司通州绿色支行 账号： 20000037899500023305400 ②为便于财务查询统计，建议投标保证金于投标文件提交截止时间前汇款至北京德聚招标有限公司保证金账户。若采用保证担保（包括银行保函）、信用证，应当在响应文件递交截止时间以前递交至：（同投标文件递交截止时间及地点） 备注：写明“XXX 项目（可简写）投标保证金” (4) 结果公告发布后 5 个工作日内，向未中标人退还投标保证金，采购人与中标人签订合同后 5 个工作日内，向中标人退还投标保证金。				

条款号	条目	内容
12.8.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☐无 ☒有，具体情形： （一）供应商在投标文件中提供虚假材料的； （二）除因不可抗力或招标文件认可的情形以外，中标供应商不与采购人签订合同的； （三）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； （四）招标文件规定的其他情形。 供应商未按照招标文件要求提交投标保证金的，响应无效。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。
18.2	解密时间	解密时间： <u>10</u> 分钟（建议不少于 10 分钟）
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ☒否 ☐是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒得分且投标报价均相同的，以技术分得分高者为中标人 ☐随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☒不允许 ☐允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （3）其他要求：_____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8 号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关

条款号	条目	内容
		于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问提出形式：通过书面形式
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：综合运营部； 联系电话：010-60508588 通讯地址：北京市通州区群芳中二街公庄商业楼西二门
27	代理费	收费对象： ☐采购人 ☒中标人 收费标准：参考《招标代理服务收费管理暂行办法》计价格[2002]1980号文和发改价格[2011]534号进行费率计算，计价标准下浮20%； 缴纳时间：由中标单位在中标通知书发出的同时一次性付清。 以下账户仅作为缴纳中标服务费使用 缴纳中标服务费帐户信息： 账户名称：北京德聚招标有限公司 开户银行：中国民生银行股份有限公司北京常营支行 账 号：152573693

投标人须知

一 说 明

- 1 采购人、采购代理机构、投标人、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《投标邀请》。
 - 1.2 投标人（也称“供应商”、“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、核心产品
 - 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《投标人须知资料表》。
 - 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
 - 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。
- 3 现场考察、开标前答疑会
 - 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人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开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。
- 4 样品
 - 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
 - 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。
- 5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

5.1.1 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。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 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）。

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 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。关于中小企业的判定依据《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）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.2.1.2 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。

5.2.1.3 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。

5.2.1.4 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。

5.2.2 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。

5.2.3 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：

5.2.3.1 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）；

5.2.3.2 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；

5.2.3.3 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；

5.2.3.4 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；

5.2.3.5 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）；

5.2.3.6 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。

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标方法和评标标准》。

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

5.3.1 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。

5.3.2 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）。

5.3.3 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，则投标人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**投标无效**；

- 5.3.4 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四章《评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

- 5.4.1 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）。

5.5 网络安全专用产品

- 5.5.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号），所提供产品属于列入《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时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

- 5.6.1 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（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具

体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.7 采购需求标准

5.7.1 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，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.7.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，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 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 资格审查
- 第四章 评标程序、评标方法和评标标准
- 第五章 采购需求
- 第六章 拟签订的合同文本
- 第七章 投标文件格式

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出

实质性响应，否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误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。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆开投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
- 9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 9.3 除专用术语外，投标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。投标人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，在解释投标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，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

- 10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要

求，见第七章《投标文件格式》。

10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人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**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。

10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

11.1 所有投标均以人民币报价。

11.2 投标人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。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、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；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用。

11.3 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。

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价，（招标文件另有规定的除外）否则其**投标无效**。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

- 12.2 交纳投标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。
- 12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构。以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。
- 12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。
- 12.5 投标保证金有效期同投标有效期。
- 12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。
- 12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。
- 12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内退还已收取的投标保证金；
- 12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人；
- 12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人；
- 12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后5个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。
- 12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、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。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。
- 18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。
- 18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。
- 18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。
- 18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

- 19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

- 20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次招标采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。评审委员会由专家库随机抽取的老师组成。
- 20.2 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。

21 评标程序、评标方法和评标标准

- 21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

- 22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标供应商。

23 中标公告与中标通知书

- 23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为1个工作日。
- 23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

- 24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：
- 24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
 - 24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - 24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
 - 24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。
- 24.2 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。

25 签订合同

- 25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。
- 25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。
- 25.3 联合体中标的，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。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标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**投标无效**。中标人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。

25.6 “政采贷”融资指引：《详见投标人须知》。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

26.1.2 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。

26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标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。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人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。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。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。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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。

26.2.4 投标人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。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

28 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
- 4 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	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《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，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。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

1-3	投标人信用记录	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) ; 截止时点: 投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间; 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, 与其他采购文件一并保存; 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投标人, 其投标无效。联合体形式投标的, 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。	无须投标人提供, 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《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业政策证明文件	当本项目(包)涉及预留份额专门面向中小企业采购, 此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的, 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。 2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的, 且投标人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, 且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	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、且投标人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。 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。	格式见《投标文件格式》

2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体投标，且投标人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投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 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 项规定。 3、本表序号 3-3 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。 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。 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。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的投标无效。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人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。	格式见《投标文件格式》“1-2 投标人资格声明书”
3-3	其他特定资格要求	具体规定见第一章《投标邀请》 注：如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，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标文件有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1.	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2.	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3.	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4.	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5.	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6.	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7.	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
8.	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；

9.	报价的修正 (如有)	不涉及报价修正, 或投标文件报价出现前后不一致时, 投标人对修正后的报价予以确认; (如有)
10.	报价合理性	报价合理, 或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价, 有可能影响产品质量或者不能诚信履约的, 能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的;
11.	进口产品 (如有)	招标文件不接受进口产品投标的内容时, 投标人所投产品不含进口产品;
12.	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的 (如相应技术、安全、节能和环保等), 投标人的投标产品应符合相应规定或要求, 并提供证明文件电子件: 1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品, 则投标人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; 2) 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时, 应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求, 由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求 (如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证, 且在有效期内, 亦视为符合要求) 3) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品, 且属于强制性标准的, 供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准。
13.	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则, 不存在恶意串通, 妨碍其他投标人的竞争行为, 不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的;
14.	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形: (一) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制; (二) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜; (三) 不同投标人的投标文件载明

		的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
15.	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
16.	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形；

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆开投标，其**投标无效**。
- 2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：
- ☐有，具体规定为：_____/_____
- ☒无，按下述 2.4.2-2.4.8 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 2.4.6 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。

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2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，评标时价格不予扣除。

2.5.1 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10 %的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.2 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。

2.5.3 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。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标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。

2.5.6 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。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

2.5.8 若投标人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 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

☒综合评分法，指投标文件满足招标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投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

☐最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

☐随机抽取

☐其他方式，具体要求：___/___

3.2.3 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）___/___。

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

☐随机抽取

☒其他方式，具体要求：具体要求：如果是评审得分相同的情况，投标报价最低的获得中标人推荐资格。如果评审得分和投标报价均相同的情况，按技术指标优劣排列。排名最高的投标人获得中标人推荐资格。

- 4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。投标文件满足招标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投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。
 - 4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。
 - 4.4 评标委员会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、投标或投标文件被认定为无效的情形进行重点复核。
 - 4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐3名中标候选人。
- 5 报告违法行为
- 5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

序号	评分因素	分值	评分标准	说明
1	商务部分 (15分)	类似项目业绩 (15分)	提供自 2022 年 10 月 01 日至今类似项目业绩情况（以签订合同时间为准），每提供 1 个有效案例，得 3 分，最多得 15 分，没有或未提供证明材料不得分（提供加盖投标单位公章的合同首页、项目内容页、金额页、双方盖章页复印件）	
2	技术方案 (75分)	对项目采购需求理解 (15分)	1. 项目需求分析透彻、对此类项目的理解认识度高，针对性强，得 15 分； 2. 项目需求分析清晰、对此类项目的理解完善，具有针对性，得 12 分； 3. 项目需求分析合理、对此类项目的理解认识一般，针对性一般，得 9 分； 4. 提供了简单、通用的项目需求理解及分析，得 6 分； 5. 提供的需求理解及分析有偏差，得 3 分。 6. 未提供相应内容，得 0 分	
		人员配备方案 (15分)	方案主要包括人员配备、岗位设置、职责分工、综合素质等内容： 1. 人员配备齐全，结构合理，专业性强，职责分工明确，经验丰富，综合素质高，得 15 分； 2. 人员配备较齐全，组成稳定，结构较合理，专业性较强，职责分工较明确，经验较丰富，综合素质较高，得 12 分； 3. 人员配备基本齐全，结构相对合理，专业性一般，职责分工不够明确，经验稍显不足，综合素质一般，得 9 分； 4. 人员配备不够齐全，组成较稳定，结构合理性较差，专业性较差，职责分工不明确，经验较少，综合素质较差，得 6 分； 5. 人员配备不足，组成不稳定，结构不合理，专业性不强，职责分工不明确，经验不足，综合素质不高，得 3 分； 6. 未提供，得 0 分。	

		管理制度 (10分)	针对本项目制定管理制度方案 1. 各项规章制度非常全面、内容完整、针对性及可操作性强，得 10 分； 2. 各项规章制度全面、内容完整、有针对性及可操作性，得 8 分； 3. 各项规章制度较全面、内容较完整、有一定针对性及可操作性，得 6 分； 4. 各项规章制度不全面、内容缺失、基本不具备操作性，得 4 分； 5. 各项规章制度不全面、内容缺失较多、不具备操作性，得 2 分； 6. 未提供，得 0 分。	
		考核体系和招聘、培训管理方案 (10分)	1. 绩效考核体系，招聘、培训管理方案科学完善、内容详细、流程规范、得 10 分； 2. 绩效考核体系，招聘、培训管理方案较完善、内容较详细、流程较规范，得 8 分； 3. 绩效考核体系，招聘、培训管理方案一般、内容一般、流程规范一般、得 10 分；得 6 分； 4. 绩效考核体系，招聘、培训管理方案较差、内容较差、流程不规范，得 4 分； 5. 绩效考核体系，招聘、培训管理方案内容空洞、内容差、流程不规范、得 2 分； 6. 未提供，得 0 分。	
		设备设施情况 (5分)	投标人根据采购需求，提供相应的设备设施情况。 1. 软硬件设备配备合理，设备状态良好，相关证明材料提供齐全、完整，得 5 分； 2. 软硬件设备配备较合理，且设备状态较好，相关证明材料较齐全、较完整，得 4 分； 3. 软硬件设备配备较合理，设备状态一般，能提供相关证明材	

			料，得 3 分； 4. 软硬件设备配备基本满足要求，设备状态较差，得 2 分； 5. 软硬件设备配备不能完全满足要求，设备状态差，得 1 分； 6. 未提供，得 0 分。	
		实施进度计划及相关保障实施方案 (10 分)	根据供应商针对本项目提供的实施进度计划及相关保障措施等承诺 1. 进度计划及相关保障措施非常全面、合理，具有很强的可行性及针对性，得 10 分； 2. 进度计划及相关保障措施全面、合理，可行性及针对性较强，得 8 分； 3. 进度计划及相关保障措施较全面、较合理，可行性及针对性一般，得 6 分； 4. 进度计划及相关保障措施内容欠佳、基本合理、可行性及针对性较差，得 4 分； 5. 进度计划及相关保障措施内容较差、不合理，不具有可行性及针对性，得 2 分； 6. 未提供，得 0 分。	
		与采购人的配合工作 (5 分)	1. 提供拟针对本项目需要配合采购人的事项及方案全面详细且具有建设性的，得 5 分； 2. 提供拟针对本项目需要配合采购人的事项及方案不够全面详细的，得 3 分； 3. 提供拟针对本项目需要配合采购人的事项及方案不太符合项目需求，得 1 分； 4. 未提供，得 0 分。	
		应急方案 (5 分)	根据预案的详细程度、可实施性等综合比较评定： 1. 提供拟针对本项目应急方案，方案全面详细且具有实施性的，得 5 分； 2. 提供拟针对本项目应急方案，方案不够全面详细且可实施性一般的，得 3 分；	

			3. 提供拟针对本项目应急方案, 方案不全面详细可实施性较差, 得 2 分; 4. 未提供, 得 0 分。	
3	投标 报价 (10 分)	10 分	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价, 其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算: 投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 10。	
合计		100		

第五章 采购需求

通州区市民热线运行项目

采购需求

一、采购标的

1. 采购标的

序号	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	通州区市民热线运行项目	853.92	1 项	项目服务商为通州区城市管理指挥中心提供接诉即办运行管理、专员团队管理等服务。

2. 项目背景

按照《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》、《北京市接诉即办工作条例》等文件精神和要求，通州区坚持“群众利益无小事”的工作宗旨，全力构建与副中心相匹配的市民服务平台，全面提升全区接诉即办工作质效，持续推动高效能社会治理，积极回应人民群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感。

二、商务要求

1. 服务期限：自合同签订之日起一年。

2. 服务地点：北京市通州区。

3. 付款条件（进度和方式）：

（1）合同签订后且来年甲方财政资金到位后，向乙方支付项目第一至第六个月，共 6 个月的项目预付款；

（2）合同执行 8 个月后，甲方向乙方支付项目第七至第十一个月，共 5 个月的项目款；

（3）合同期满且甲方来年财政资金到位后，甲方按照项目考核管理办法对乙方进行考核及验收后，依据各月度考核结果，支付最后 1 个月项目款（即项目尾款）。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或目标

要求项目团队熟知北京市 12345 市民热线业务规范，掌握工单流转各项业务流程，确保通州区接诉即办项目高效运行。服务人员不低于 80 名，在通州区城市管理指挥中心驻场，提供 7*24 小时服务，进行接诉即办工单流转各项工作。具体包括专员队伍、全部办公设备及办公耗材、办公环境布置、网络话务及短信系统等项目全部相关配套。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

服务标准：必须达到现行中华人民共和国及北京市、行业的有关法规、规范的要求及相关文件要求的质量标准。

2. 服务内容及要求

2.1 服务内容

1. 人员团队

项目设定最低人数 80 人，人员岗位包括项目经理、业务主管、各组业务专员，要求项目人员熟知接诉即办各项业务及处置流程，掌握工单流转各项业务要求。

序号	岗位	数量（人）
1	项目经理	1
2	业务主管	5
3	派单专员	20
4	退单专员	6
5	质检专员	16
6	协查专员	12
7	数据分析专员	20
合计		80

2. 其他内容

提供全部办公设备及办公耗材、办公环境布置、网络话务等项目全部相关配

套设施。

2.2 服务要求

2.2.1 人员岗位设置及职责

人员岗位设置：

设置 1 名项目经理，负责总体工作的沟通和协调；负责项目有关工作的管理（包括人员管理、培训管理、业务管理、统计管理、质量管理等）；负责对报送给项目相关领导的有关信息、材料把关。同时根据管理需要，合理配备其他相应的管理力量。

设置 5 名业务主管，分别负责派单、退回、质检、协查、数据分析。

设置派单专员 20 人，退回专员 6 人，质检专员 16 人，协查专员 12 人，数据分析专员 20 人。

按照国家规定为工作人员缴纳五险、公积金、绩效、补贴等。

岗位职责：

设置 1 名项目经理，职责包括：负责项目运营的整体工作。管理团队整体运营，熟悉掌握运营服务范围及服务目标，带领团队完成各项业务指标；保持日常工作对接顺畅，负责各项需求分解、落实执行；负责建立健全团队各项工作流程和工作规范，并监督指导实施，保证团队的工作效率；负责团队的培训工作及团队建设，完善绩效激励制度，提升团队的凝聚力；完成甲方交办的其他工作。

设置 5 名业务主管，职责包括：负责接诉即办派单、退回、审核、督办、数据各班组日常业务发展运营工作，对组员开展的各项工作进行指导、审查和督办，并提高团队工作效率，监督落实各班组各项业务指标的完成；负责建立各项业务实施的流程和操作规范，并随时根据甲方提供的新业务政策点、新业务要求对业务实施流程操作规范进行修订；负责制定和落实各项培训计划，开展每日例会、周培训、月度考核、培训等工作，负责设计培训课程、整理汇编培训材料、案例分析材料，落实具体培训工作并根据培训效果随时改进培训材料；负责检查、监督业务规范及业务流程的执行情况，发掘其中的问题，并形成质量分析报告；每日梳理质检台账，制作质检日报、周报、月报，制定有效的改进措施，并跟踪改进措施的实施效果，完善质量监控评估体系；负责为组员提供现场支持，及时解

答组员的问题，协助组员办理疑难工单并针对潜在投诉进行提前干预；协助做好现场运营、服务管理以及各项沟通反馈工作，掌握班组人员思想动态并上报，配合降低员工流失率；负责办公场所安全与卫生检查及各项后勤保障等工作；完成上级交办的其他工作。

设置工单分派专员 20 人，负责依据业务规范及流程要求，处理市中心派发的诉求工单的签收转派、催办等工作，并对派单过程中发现的问题进行汇总分析形成材料，完成各项工作日志、台账等工作。

设置工单退回专员 6 人，负责依据业务规范及流程要求，完成退单工作，将不属于管辖区域内的工单退回市中心，将区域内退单进行转派，并对退单过程中发现的问题进行汇总分析形成材料，完成各项工作日志、台账等工作。

设置工单质检专员 16 人，负责依据业务规范及流程要求，对工单进行规范性审核，并对审核过程中发现的问题进行汇总分析形成材料，完成各项工作日志、台账等工作。

设置工单协查专员 12 人，负责依据业务规范及流程要求，对已办结工单的办理情况进行协查，并对过程中发现的问题进行汇总分析形成材料，完成各项工作日志、台账等工作。

设置数据分析专员 20 人，职责包括：每日汇总上报各类业务数据，将各类业务数据整理汇总、形成数据库，支撑日常数据调取和应用；负责诉求组业务数据及工单信息统计，并撰写各项业务分析报告、调研报告；按领导要求对职能部门承办诉求工单的整体情况、专项工单、特殊工单等开展专项问题分析；定期对考核结果进行专项分析；配合制作和分发基于业务数据的各类定期分析报告等；负责诉求业务运营中的各类数据分析，通过分析运营数据洞察业务运行中的薄弱环节，并提出改进建议；负责收集、对比、分析现场实际数据获取情况与系统数据的出入，定期提交与系统数据对比报告；负责将各班组日常工作中发生的疑难工单、未解决工单、特殊工单等汇总并上报，整理相关台帐；完成上级交办的其他统计工作。

2.2.2 针对业务变化的应对措施

1. 根据工单突增情况增加人员数量，加强项目团队辅助力量。
2. 根据工单突增情况及时调整班务，根据工单周期及分时特点，优化分组结

构及排班，随时动态调整。

3. 根据上级政策调整变化，优化调整专员分组和人员数量。

2.2.3 人员任职条件

1. 项目经理

全日制本科及以上学历，具有 10 年以上从业经验，至少 3 年 100 席以上大型团队运营管理经验；

较强的沟通协调能力及问题解决能力；

熟悉团队的运作模式、接诉即办工作流程及运作规范，熟悉团队的日常运营管理和人员管理；

具有良好的服务意识，出色的表达与沟通协调能力，具有优秀的客户沟通技巧和经验；

有较强的问题分析能力，具备较强的数据敏感性，擅于通过数据分析发现问题并寻求改进；

具有良好的管理能力，擅于团队建设，有效激励团队实现目标；

具有强烈的责任感和高度的敬业精神，能承受紧张的工作压力。

2. 业务主管

全日制本科及以上学历，至少 3 年 50 席以上团队运营管理经历；

较强的沟通协调能力及问题解决能力；

有较好的逻辑思维能力、时间管理能力和数据分析能力；

优秀的语言表达能力，有较强的人员引导沟通能力；

熟练使用 Excel、Word、Powerpoint 等办公软件；

有较好的团队精神并能够承受高强度的工作压力；

性格外向开朗，有耐心和责任心。

3. 工单分派、工单退回、工单质检、工单协查专员

全日制大专及以上学历，其中全日制本科学历人员比例不低于 50%，综合能力优者可适当放宽学历；

普通话标准、流利，声音甜美；

性格开朗，勤奋好学，能够接受三班倒工作时间制度，抗压能力强；

工作态度积极、热情，责任心强，具有较强的客户服务意识和沟通技巧，确保客户满意度；每分钟要求汉字录入 60 字以上。

4. 数据分析专员

全日制本科及以上学历, 至少 1 年数据统计从业经历；

优秀的文字水平和书面表达能力；

熟练使用 Excel、Word、Powerpoint 等办公软件；

积极灵活并能在有压力的环境下工作，良好的人际关系和沟通能力，良好的数据分析处理能力。

2.3 其他要求

1. 提供办公硬件服务，满足日常办公需要。（60 台电脑办公专用高配及配套打印机可复印、彩打、扫描一体机）60 台电脑+6 台打印机（租赁）。

2. 提供必要办公耗材。（包括但不限于每人一年使用笔、纸、贴纸、档案盒、长尾夹、笔记本、透明胶带、文件夹、收纳架等办公耗材）。

四、项目实施方案及保障措施

主要包括项目的实施进度计划及相关保障措施等,对于涉及人员培训的项目,还需提供人员培训方案等。

1、实施进度

项目提前 15 个工作日启动，开展前期人员筹备、选拔、培训、考核工作。拟于 2025 年 12 月起正式上岗。

2、相关保障措施

制定日常运营管理相关制度并严格执行，包括但不限于：专员相关管理制度、业务流程管理制度、现场管理制度、绩效考核及激励管理制度、培训制度、保密制度、安全生产制度、值班制度、日常考勤制度、工作交接班制度等。要严格确保各项管理制度的落实，并与个人绩效考核挂钩。

五、验收标准

项目全部服务内容完成后，甲方对服务成果进行考核验收。

第六章 拟签订的合同文本

通州区市民热线运行项目服务协议

（最终以实际签订为准）

甲方：

法定代表人/负责人：

地址：

联系人：

联系电话：

乙方：

负责人：

地址：

联系人：

联系电话：

为满足通州区市民热线运行项目需求，北京市通州区城市管理指挥中心（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通州区市民热线运行项目的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下协议：

第一条 协议目的

为保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务，规范合作过程中的行为，特制订本协议。

第二条 服务内容

甲方委托乙方运营通州区市民热线运行项目，要求项目团队熟知北京市12345市民热线业务规范，掌握工单流转各项业务流程，确保通州区接诉即办项目高效运行。服务人员不低于80名，在通州区城市管理指挥中心驻场，提供7*24小时服务，进行接诉即办工单流转各项工作。具体包括专员队伍、全部办公设备及办公耗材、办公环境布置、网络话务及短信系统等项目全部相关配套。

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。协议履行期为 2025 年 月 日至 2026 年 月 日止。

第四条 双方的权利和义务

甲方的权利和义务：

4.1.1 甲方对乙方的工作有检查、监督、考核的权利。主要包含以下几个方面：

(1) 有权直接对乙方服务人员进行监督管理和业务管理，有权根据业务发展需要，协助或要求乙方进行人员培训，有权对乙方承载服务做出评价并进行考核，不合格项目有权进行绩效扣除。

(2) 对乙方服务人员进行行为约束以及业务规范，有权将不符合从业标准的人员退回，乙方应在人员退回 3 个自然日内及时补充服务人员，以保证服务人员数量和工作水平符合项目工作要求。

(3) 甲方根据自身业务发展需要，提前 5 个自然日向乙方提出用人需求，乙方应满足甲方基本用人要求。

4.1.2 甲方负责向乙方提供项目所需的服务信息；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。

4.1.3 甲方负责向乙方提供项目工作流程及相关工作标准。如因甲方原因致使乙方未能按期完成上线运行工作，甲方承担延期交付责任。

4.1.4 甲方应根据考核结果按时向乙方支付本协议约定的服务费用。

乙方的权利和义务：

4.2.1 乙方应遵守甲方的管理制度，按照本协议约定和甲方业务规范标准提供服务，乙方未能按期提供服务或服务不达标的，应承担交付违约责任。

4.2.2 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。

4.2.3 乙方应该保证工作人员符合甲方的要求（人员数量、学历要求、政治面貌、工作技能等），并定期组织人员培训。

4.2.4 乙方有权按照本协议规定按时获得甲方支付的服务费用。

4.2.5 乙方的从业人员与甲方不存在劳动关系，其从业人员的劳动报酬、各项社会保险、住房公积金、加值班费用、服装、年底奖金、节日福利等，均有乙方负责。

4.2.6 项目实施期间由乙方原因产生的纠纷、乙方雇员的安全事故等问题，由乙方负责，甲方不负有相关责任。

第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 项目费用总计：人民币____元（大写：____整），包含坐席人员服务、办公配套及话务服务等。

5.2 支付方式：

（1）合同签订后且来年甲方财政资金到位后，向乙方支付项目第一至第六个月，共6个月的项目预付款，不高于人民币_____元（大写：_____整）；

（2）合同执行8个月后，甲方向乙方支付项目第七至第十一个月，共5个月的项目款，不高于人民币_____元（大写：_____整）；

（3）合同期满且甲方来年财政资金到位后，甲方按照项目考核管理办法对乙方进行考核及验收后，依据各月度考核结果，支付最后1个月项目款（即项目尾款），不高于人民币_____元（大写：_____整）。

5.3 付款前由乙方向甲方开具正式有效发票。

本合同价款为包含增值税税款的含税价，其中：基础电信业务适用增值税税率为9%，增值电信业务适用增值税税率为6%，具体金额、税额以系统出账为准。如遇国家税务政策调整，本合同适用税率从调整时点起按相关法律法规文件要求执行。

乙方应向甲方开具下列发票（请选择）：

☐ 增值税专用发票

☐ 非增值税专用发票

注：如选择开具“增值税专用发票”，甲方应配合提供一般纳税人资格证明等相应资料，由乙方维护系统客户信息。

5.5 若采取汇款方式支付，请汇至，

账户名称：____

开户行：____

银行账号： ____

第六条 服务质量保障

6.1 乙方外包的服务具体标准应满足甲方提出的服务规范、服务标准以及考核标准，规范处理项目信息，保证整体工作质量的稳步提高。

6.2 甲方为乙方服务外包提供必要的条件。如协助乙方人员进行业务培训，提供办公场所、用水、用电。

6.3 甲方对乙方外包的服务进行评价与考核，如乙方不达标，可扣减项目费用。本项目考核具体参照《通州区市民热线运行项目考核管理办法》执行。

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。

7.1.4 有权与违约方解除合同。

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。逾期 60 天仍未支付，乙方可解除本合同。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。因本项目资金来源于财政资金，故双方对本合同的付款条件达成共识并作出如下约定：甲方在收到财政资金后应及时按照本合同约定及时向乙方支付合同价款，但因政府财政资金拨付延迟而导致甲方不能及时按照本合同约定向乙方支付合同价款时，不构成违约行为，乙方不得追究甲方的违约责任。

7.3 甲方根据业务规范对乙方服务项目进行考核，连续2个月考核不合格的，甲方有权终止合同，按照实际工作量支付还方费用，前期已付款项超出部分应在合同终止 30 天内退回甲方。

第八条 保密条款

8.1 甲、乙双方对本协议相关的各种资料和信息保密。

8.2 任何一方对于在合作过程中了解或接触到的对方商业秘密及其他敏感资料和信息（以下简称“保密信息”）均应保守秘密；未经对方书面同意，任何

一方不得向媒介公开或向第三方透露、给予或转让该项保密信息。泄密的一方将对另一方因此而受的损失负完全赔偿责任。

第九条 免责条款

9.1 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。不可抗力事件是指在本协议签署后发生的、本协议签署时不能预见的、其发生与后果是无法避免或克服的、妨碍任何一方全部或部分履约的所有事件，包括自然灾害（如地震）、恶劣天气（如台风）、战争、恐怖行为、暴力事件、政府政策变化或其他不可抗拒的事件。

9.2 因乙方原因需暂时中断运行，乙方应提前 7 个工作日与甲方沟通，此情况不应影响协议的正常履行。上述中断运行是指整体需暂时中断运行，一般可在数小时内修复，不会影响甲方在工作时间的运行使用。

9.3 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。

9.4 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。

第十条 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 甲方所在地 法院提起诉讼。

第十一条 协议变更、终止、解除

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，需提前一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 在合同履行期间，如遇国家或地方政策依据调整，按调整后的政策执行。

第十二条 其他约定

12.1 乙方应与其全部从业人员签订合同，并作为劳动关系主体按照国家法律法规承担用人单位的全部责任，业务外包公司所有人员出现的劳动争议、纠纷，与甲方无任何关系。

12.2 如遇国家调整有关资费标准，或双方主管部门下达有关政策文件，双方本着真诚合作、友好协商的原则，另行商定收费方法。

12.3 本协议生效后，甲方以书面载明的有关调整业务内容的说明，经甲、乙双方同意，书面通知自动构成本协议的组成部分，对甲、乙双方具有约束力，协议仍有未尽事宜，甲、乙双方可签订补充协议解决。

12.4 本协议的附件、补充协议与本协议具有同等法律效力。若本协议的补充协议与本协议存在冲突，则以本协议的补充协议为准。

12.5 本协议一式六份，甲方叁份，乙方叁份，具有同等效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市通州区城市管理
指挥中心

乙方（盖章）：

法定代表人/负责人（签字）：

负责人（签字）：

或委托代理人（签字）：

或委托代理人（签字）：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明部分）、（商务部分）、（技术部分），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、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人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**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 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。
- 4、为提升投标文件针对性和评标效率，投标人应当针对项目特征和要求自行编制技术响应方案和内容，国家及地方现有法规和规范已有的内容无需重复提交。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

资 格 部 分：

- 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（加盖公章）

1-2 投标人资格声明书（实质性格式）

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，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。

投标人名称（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

2-1-1 中小企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司郑重声明，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¹，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¹，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：_____

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

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：

3 其他特定资格要求（如有）（加盖公章）

4 投标保证金凭证/交款单据电子件（加盖公章）

退保证金信息

致：北京德聚招标有限公司

我单位投标保证金请按如下方式退还：

单位名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

财务联系人：_____

联系方式：_____

我单位保证以上信息真实有效，若因我方提供信息有误造成的保证金延误退还等问题，由我单位负责。

单位名称（公章）_____

5 中标服务费承诺书

中标服务费承诺书

致：北京德聚招标有限公司

我们在贵公司组织的_____项目招标中若获中标（招标代理项目编号：_____），我们保证在领取中标通知书时按招标文件的规定，以支票、银行汇票、电汇、现金或经贵公司认可的一种方式，向贵公司一次性支付应该交纳的中标服务费用。

特此承诺

承诺方法定名称：_____

地址：_____

电话：_____ 传真：_____

邮编：_____

承诺方法人授权代表签字：_____（承诺方盖章）

承诺日期：_____

一、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目包号名称，项目编号/包号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（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）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，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）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____传真_____

电话_____电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：_____年_____月_____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）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、递交、撤回、修改_____（项目包号名称）投标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投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章或印鉴）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

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电子件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证正反面电子件：

--	--

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. 若投标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或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证双面电子件。

附：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_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件

--	--

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：1.此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

2.本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表

投标分项报价表

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（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1					
2					
3	...				
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。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5 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	招标文件 条目 号(页码)	招标文件要 求	投标文件内 容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（请进行勾选）： ☐ 无偏离（如无偏离，仅勾选无偏离即可） ☐ 有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一列明）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

6 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	招标文件 条目 号(页码)	招标文件要求	投标响应内 容	偏离情况	说明

注：

1. 对招标文件中的所有商务、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，投标无效。
2. “偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

7 近三年内类似项目业绩

序号	委托单位名称	项目名称	服务内容	完成情况	备注

注：提供 2022 年 10 月 01 日至今实施中或已完成的类似业绩，证明材料需能包括名称页、服务内容页、金额页和签字盖章页），以合同签订时间为准，否则不予承认，并加盖投标人公章。

[illegible]

说明：后附身份证、学历证、资格证等证明文件。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

9 投标人认为应附的其他材料

9-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1. 供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2. 供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3. 外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

技术部分：

投标人根据项目内容及评标办法的要求，提供响应资料。以及投标人认为对其投标有利的其他资料。

附件1

中小企业划型标准规定（工信部联企业[2011]300号）

行业	中小微型企业（减）			中型企业（且）			小型企业（且）			微型企业（减）		
	从业人员	营业收入	资产总额	从业人员	营业收入	资产总额	从业人员	营业收入	资产总额	从业人员	营业收入	资产总额
农、林、牧、渔业		20000万元以下			500万元及以上			50万元及以上			50万元以下	
工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业）	1000人以下	40000万元以下		300人及以上	2000万元及以上		20人及以上	300万元及以上		20人以下	300万元以下	
建筑业		80000万元以下	80000万元以下		6000万元及以上	5000万元及以上		300万元及以上	300万元及以上		300万元以下	300万元以下
批发业	200人以下	40000万元以下		20人及以上	5000万元及以上		5人及以上	1000万元及以上		5人以下	1000万元以下	
零售业	300人以下	20000万元以下		50人及以上	500万元及以上		10人及以上	100万元及以上		10人以下	100万元以下	
交通运输业（不含铁路运输业）	1000人以下	30000万元以下		300人及以上	3000万元及以上		20人及以上	200万元及以上		20人以下	200万元以下	
仓储业	200人以下	30000万元以下		100人及以上	1000万元及以上		20人及以上	100万元及以上		20人以下	100万元以下	
邮政业	1000人以下	30000万元以下		300人及以上	2000万元及以上		20人及以上	100万元及以上		20人以下	100万元以下	
住宿业	300人以下	10000万元以下		100人及以上	2000万元及以上		10人及以上	100万元及以上		10人以下	100万元以下	
餐饮业	300人以下	10000万元以下		100人及以上	2000万元及以上		10人及以上	100万元及以上		10人以下	100万元以下	
信息传输业（包括电信、互联网和相关服务）	2000人以下	100000万元以下		100人及以上	1000万元及以上		10人及以上	100万元及以上		10人以下	100万元以下	
软件和信息技术服务业	300人以下	10000万元以下		100人及以上	1000万元及以上		10人及以上	50万元及以上		10人以下	50万元以下	
房地产开发经营	200000万元以下	10000万元以下			1000万元及以上	5000万元及以上		100万元及以上	2000万元及以上		100万元以下	2000万元以下
物业管理	1000人以下	5000万元以下		300人及以上	1000万元及以上		100人及以上	500万元及以上		100人以下	500万元以下	
租赁和商务服务业	300人以下		120000万元以下	100人及以上		8000万元及以上	10人及以上		100万元及以上	10人以下		100万元以下
其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）	300人以下			100人及以上			10人及以上			10人以下		

注：本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。