

项目编号：2026 年社保咨询业务服务经费

项目编号：HHGZ-FW-2025-100

招标文件

采 购 人：北京市丰台区社会保险基金管理中心

采购代理机构：汉华国招（北京）工程咨询有限公司

二〇二五年

目 录

目 录	2
第一章 投标邀请	3
第二章 投标人须知	7
第三章 资格审查	26
第四章 评标程序、评标方法和评标标准	28
第五章 采购需求	33
第六章 合同主要条款	34
第七章 投标文件格式	35

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：HHGZ-FW-2025-100

2. 项目名称：2026 年社保咨询业务服务经费

3. 项目预算金额：142.30924 万元、项目最高限价：142.30924 万元。

4. 采购需求：为北京市丰台区社会保险基金管理中心进行采购。

备注：名称、数量等如与招标文件中第五章《采购需求》有误差以招标文件中第五章《采购需求》为准。

5. 合同履行期限：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

6. 本项目是否接受联合体投标：☐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

本项目专门面向小微企业采购。即：提供的服务全部由符合政策要求的小微企业承接。

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投标；

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

（3）未被信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单（重大税收违法

失信主体）、政府采购严重违法失信行为记录名单；

（4）本项目不接受联合体投标；

三、获取招标文件（时间以实际执行为准）

1. 时间：2025 年 12 月 8 日至 2025 年 12 月 12 日，每天上午 9：00 至 12：00，下午 13：00 至 16：00（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（时间以实际执行为准）

投标截止时间、开标时间：2025 年 12 月 29 日 13:30（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

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：本项目专门面向小微企业

1.1 节能产品政府采购政策（财库[2019]9 号、财库[2019]19 号）

1.2 环境标志产品政府采购政策（财库[2019]9 号、财库[2019]18 号）

1.3 政府采购进口产品管理政策（财库[2007]119 号、财库[2008]248 号）

1.4 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）

1.5 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）

1.6 政府采购支持监狱企业发展政策（财库[2014]68 号）

1.7 政府采购促进残疾人就业政策（财库[2017]141 号）

2. 本项目注意事项：

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。

2.4 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。

3. 公告发布媒体：

本公告在中国政府采购网、北京市政府采购网同时发布。

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：北京市丰台区社会保险基金管理中心

地 址：北京市丰台区南苑路 7 号

联系方式：赫老师 010-87016946

2. 采购代理机构信息

名 称：汉华国招（北京）工程咨询有限公司

地 址：北京市丰台区日月天地 A-902

联系方式：谷振彬、韩雪、郝婉莹、孟雨聪、白燕 010-58076608-831

3. 项目联系方式

项目联系人：谷振彬、韩雪、郝婉莹、孟雨聪、白燕

电 话：010-58076608-831

邮 箱: guzhenbin@hhgzbj.com

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： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物				
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否				
2.4	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目/包为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：/年/月/日/点/分 考察地点：/。				
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 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： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，具体要求如下：/				
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 border="1"> <thead> <tr> <th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2026 年社保咨询业务服务费</td><td>租赁和商务服务业</td></tr> </tbody> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	2026 年社保咨询业务服务费	租赁和商务服务业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
2026 年社保咨询业务服务费	租赁和商务服务业					

条款号	条目	内容
11.2	投标报价	<p>投标报价的特殊规定：</p> <p>■无</p> <p>□有，具体情形：/。</p>
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额：</p> <p>1、金额：¥28000 元（大写：贰万捌仟元整）；</p> <p>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（电汇）或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向采购代理机构提交。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（电汇）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。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其投标无效。投标保证金有效期同投标有效期。</p> <p>投标保证金收受人信息：</p> <p>名 称：汉华国招（北京）工程咨询有限公司</p> <p>开户行：招商银行北京分行方庄支行</p> <p>保证金账号：110937387410802</p> <p>如电汇，请务必在银行进账单附言事由中注明“项目编号后三位+保证金”，如未填写将影响保证金核查，可能导致投标单位因保证金未查询到而被废标。开户行名称中“（北京）”的括号，为英文半角括号。</p> <p>3、递交时间：请各投标人于投标时间截止前递交有效的投标保证金，保证金到账时间以银行确认的实际到账时间为准。</p> <p>4、除法律规定外，投标保证金需按照下列规定递交，否则视为无效：</p>

条款号	条目	内容
		<p>4.1 在投标时间截止前向保证金收取账户一次足额缴纳。</p> <p>4.2 投标人提交的保证金应以本单位的名义转出，账户名称应与获取招标文件时的单位名称一致，不得以分支机构等其他名义提交。</p> <p>4.3 投标人提交的保证金仅限当次采购项目（包）有效，不得重复替代使用。如有多个标包的采购项目，投标人应按所投标包分别提交投标保证金。</p>
12.7.2		<p>投标保证金可以不予退还的其他情形：</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有，具体情形：</p> <p>（1）中标人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，与采购人签订合同，无故逾期不签订合同，没收投标保证金。</p> <p>（2）投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤回其投标；</p> <p>（3）投标人行贿采购人或采购代理机构或评标专家或试图影响招标结果的行为；</p> <p>（4）中标人在规定期限内未能根据本须知第 29 条规定签订合同；</p> <p>（5）投标人在提交投标文件时或答复质疑及澄清时提供虚假或伪造的证明材料及数据。</p> <p>（6）法律、行政法规和招标文件规定的其他情况。</p>
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。
14.1	投标文件数量及要求	<p>1、投标文件是否需要分册：需要分 2 册，一册为投标文件-资格证明文件；一册为投标文件-商务技术文件。</p> <p>2、纸质版投标文件数量及要求：</p> <p>2.1 数量：正本 1 份、副本 1 份。</p> <p>2.2 要求：投标文件的正本与副本应分别装订。投标文件的副本可采用正本的复印件。每份投标文件清楚地标明“正本”、“副</p>

条款号	条目	内容
		<p>本”。若正本和副本不一致，以正本为准。</p> <p>3、投标单位应在投标截止日期前以快递或现场提交的方式将纸质版投标文件送达：<u>北京市丰台区日月天地 A-902。</u></p> <p>4、招标文件中要求投标人盖章处应为投标人公章，其他印章如投标专用章、业务专用章、合同专用章等均无效；招标文件中要求法定代表人或授权代表（签字或盖章）处可以为亲笔签字或签字章或人名章。</p> <p>投标文件的正副本需打印后装订成不可拆解的文本，并由投标人的法定代表人（单位负责人）或经其正式授权的委托代理人在投标文件上签字或盖章并加盖公章。投标文件因未装订、未胶装等情况出现散页、丢失等所引起的后果由投标人自行承担。委托代理人须持有书面的“法定代表人授权委托书”（标准格式附后），并将其附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人（单位负责人）或经其正式授权的委托代理人在修改的每一页上签字或盖章。</p> <p>5、其他说明：投标人递交的纸质版文件应与电子交易平台所提交的投标文件一致，评审将以上电子交易平台的电子版为准。</p>
22.1	确定中标人	<p>采购人是否委托评标委员会确定中标人：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p>
25.5	分包	<p>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 不允许</p> <p><input type="checkbox"/> 允许，具体要求：/</p>
26.1.1	询问	<p>询问送达形式：<u>纸质版形式送达。</u></p>
26.3	联系方式	<p>接收询问和质疑的联系方式</p> <p>联系部门：<u>汉华国招（北京）工程咨询有限公司；</u></p>

条款号	条目	内容
		<p>联系电话：010-58075080；</p> <p>通讯地址：北京市丰台区日月天地 A-902。</p>
27	代理费	<p>收费对象：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 采购人</p> <p><input type="checkbox"/> 中标人</p> <p>收费标准：约定金额为 12868.8 元；</p> <p>缴纳方式：电汇形式缴纳。</p> <p>采用电汇方式提交中标服务费时的账户信息如下：</p> <p>代理机构开户银行及账号</p> <p>开户名（全称）：汉华国招（北京）工程咨询有限公司</p> <p>开户银行：招商银行北京分行方庄支行</p> <p>账号：110937387410802</p>
	其他注意事项	<p>1、招标文件获取后不得转让，否则视为无效投标。</p> <p>2、未在北京市政府采购电子交易平台获取本项目招标文件的视为无效投标。</p> <p>在招标采购中，出现下列情况之一的，应予废标：</p> <p>1、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；</p> <p>2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；</p> <p>3、投标人的报价均超过了采购预算（采购预算是指本项目的预算金额 142.30924 万元），采购人不能支付的；</p> <p>4、因重大变故，采购任务取消的。</p> <p>废标后，采购人应当将废标理由通知所有投标人。</p> <p>本项目采购合同须按政府采购有关规定在相关网站进行信息公开。</p> <p>单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动；</p>

条款号	条目	内容
		为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

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：

5.2.3.1 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）。

5.2.3.2 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。

5.2.3.3 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。

5.2.3.4 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《评标程序、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《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

5.4.1 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（GB 15629.11/1102）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**投标无效**。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。

5.4.2 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）。

5.5 网络安全专用产品

5.5.1 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。

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，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.7.2 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 招标所需的有关服务的内容、详细技术需求、投标须知和合同条件等在招标文件中均有说明。

7.2 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

7.3 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，并对招标文件作出实质性响应，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，并作为其投标文件的一部分。

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。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**投标无效**。

12.4 投标保证金（保函）有效期同投标有效期。

12.5 投标人为联合体的,可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金,其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

12.6 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,经供应商同意后采购人、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:

12.6.1 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;

12.6.2 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;

12.6.3 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;

12.6.4 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。

12.7 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:

12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的;

12.7.2 《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**。

13.2 采购人或采购代理机构可根据实际情况,在原投标有效期截止前,要求投标人同意延长投标文件的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求或允许修正其投标文件内容,且本须知中有关投标保证金的要求将在延长了的有效期内继续有效。投标人也可以拒绝采购人或采购代理机构的这种要求,其投标保证金将不会被没收。上述要求和答复都应以书面形式提交。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 投标文件数量及要求见《投标人须知资料表》。招标文件中要求投标人盖章处应为投标人公章,其他印章如投标专用章、业务专用章、合同专用章等均**无效**;招标文件中要求法定代表人或授权代表(签字或盖章)处可以为亲笔签字或签字章或人名章。

14.2 投标文件的正副本需打印后装订成不可拆解的文本,并由投标人的法

定代表人（单位负责人）或经其正式授权的委托代理人在投标文件上签字或盖章并加盖公章。投标文件因未装订、未胶装等情况出现散页、丢失等所引起的后果由投标人自行承担。委托代理人须持有书面的“法定代表人授权委托书”（标准格式附后），并将其附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人（单位负责人）或经其正式授权的委托代理人在修改的每一页上签字或盖章。

14.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标文件签字人签字或盖章后才有效。

14.4 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

四 投标文件的提交

15 投标文件的密封和标记

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代表确认。
- 18.4 投标人代表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代表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。

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。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》。

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，在中国政府采购网、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。

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，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

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，由投标人派授权代表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，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，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

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由采购人支付的，采购人须一次性向采购代理机构缴纳代理费。

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《资格性审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。

2 《资格性审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质格式”文件。

3 投标人资格证明文件有任何一项不符合《资格性审查要求》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、资格性审查要求

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》第二十二条规定及法律法规的其他规定	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。	提供证明文件的复印件
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》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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 。	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	具体要求见第一章《投标邀请》	
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》	提供证明文件的复印件
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交了投标保证金。	提供证明文件的复印件

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。投标人有任何一项不符合《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开投标;
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目预算金额或者项目最高限价;
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;
7	签署、盖章	按招标文件要求签署、盖章的;
8	偏离表	合同条款偏离表、采购需求偏离表中不存在负偏离条款;
9	报价的修正	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;
10	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的;
11	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规、招标文件规定的其他无效情形和标注★的要求。

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 2.4.2-2.4.6 项规定修正。

2.4.2 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;

2.4.3 大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;

2.4.4 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;

2.4.5 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。

2.4.6 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 $\underline{\quad}$ 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 $\underline{\quad}$ %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）/。

3.2.4 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）/。

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：/

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。得分且投标报价相同的，按照技术指

标优劣顺序排列。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、投标或响应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，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

6 投标偏离与非实质性响应

6.1 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则的描述，评标委员会可以接受，但这种接受不能妨碍或影响任何投标人的相对排序。

6.2 在比较与评价之前，根据本须知的规定，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。在实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符。对关键条款，例如关于适用法律等内容的偏离、保留和反对，将被认为是实质上的偏离。评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

6.3 实质上没有响应招标文件要求的投标将被拒绝。投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

7 评标过程及保密原则

7.1 开标后，直到采购人与中标人签署合同为止，本次招标各方有关人员对属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意向等，均不得向投标人或其他无关的人员透露。

7.2 在评标期间，投标人试图影响采购代理机构和评标委员会的任何活动，将导致其投标被拒绝，并承担相应的法律责任。

二、评标标准

评分因素	评审内容	标准	得分
价格部分 (10 分)	投标报价	满足招标文件要求且投标价最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分；其他投标人的价格按照下列公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10 计算结果保留两位小数。	10 分
商务部分 (19 分)	类似项目业绩	提供近三年（合同签订日期自2022年11月1日至今）的类似项目业绩，每提供一份合同得1分，最多得3分。 注：需提供由供应商盖章的合同复印件，须包括合同关键页，即合同首页、合同内容页、双方签字盖章页及合同签订时间页。	3 分
	企业综合实力	具有增值电信业务经营许可证； 具有有效的环境管理体系认证证明文件； 具有有效的职业健康安全管理体系认证证明文件； 具有信息系统安全等级3级及以上备案证明文件； 以上资质每提供一份有效证明材料得4分，最多得16分。 注：提供相关证书复印件并加盖投标人公章。	16 分
技术部分 (71 分)	对工作内容及项目背景的理解	根据本项目的特点和采购需求，制定对工作内容及项目背景的理解，包括：①项目实施的必要性与可行性；②项目的重点难点分析。 每项内容进行了阐述且满足采购实际需求得8分；每项内容虽阐述但未贴合实际情况进行论述，或内容未包括具体实施细节及措施得4分，每项内容阐述不清或者不贴合本项目采购需求得1分。未提供不得分。	16 分
	服务方案	根据本项目的特点和采购需求，制定服务方案，包括①整体工作方案②质量保障措施。 每项内容进行了阐述且满足采购实际需求得8分；每项内容虽阐述但未贴合实际情况进行论述，或内容未包括具体实施细节及措施得4分；每项内容阐述不清或者不贴合本项目采购需求得1分。未提供不得分。	16 分
	拟投入项目团队人员方案	根据本项目的特点和采购需求，制定本项目的拟投入项目团队人员方案，包括：①组织架构；②职能分工。 每项内容进行了阐述，满足采购实际需求且所配置管理人员具备同类项目管理经验得7分；每项内容虽阐述但未贴合实际情况进行论述，或内容未包括具体实施细节及措施得3.5分，每项内容阐述不清或者不贴合本项目采购需求得1分。未提供不得分。	14 分

评分因素	评审内容	标准	得分
	应急服务方案	<p>根据本项目的特点和采购需求，制定应急服务方案，至少包括：①应急组织架构；②应急服务流程；③应急措施。</p> <p>每项内容进行了阐述且满足采购实际需求得4分；每项内容虽阐述但未贴合实际情况进行论述，或内容未包括具体实施细节及措施得2分，每项内容阐述不清或者不贴合本项目采购需求得1分。未提供不得分。</p>	12 分
	服务承诺及岗位培训方案	<p>根据本项目的特点和采购需求，制定本项目的服务承诺及岗位培训方案，包括：①服务承诺；②岗位培训方案。</p> <p>每项内容进行了阐述且满足采购实际需求且服务承诺项满足20分钟上门服务时间响应的得5分；每项内容虽阐述但未贴合实际情况进行论述，或内容未包括具体实施细节及措施得3分，每项内容阐述不清或者不贴合本项目采购需求得1分。未提供不得分。</p>	10 分
	场地规模及距离	<p>场地规模及距离</p> <p>根据本项目的特点和采购需求，场地运营规模需要满足独立办公场地以及独立人员工位的搭配，整体选址距离需求方总部路程不超过300公里，满足得1.5分；不满足得0分。</p>	1.5
	座席设施	<p>根据本项目的特点和采购需求，人员工位需要满足在线/热线双功能搭配以及单人座席宽度不得小于：长X宽X高1200X60X1250，得1.5分；不是的为0分。</p>	1.5

第五章 采购需求

一、基本要求

1、服务内容概述：

为进一步提升我区社会保险咨询服务能力，满足参保企业、参保个人社会保险政策、经办等事项的咨询服务需求，现将社保咨询业务整体外包给有能力、有经验的社会机构实施。

本次外包服务内容包含专业的服务人员以及 SAAS 客服系统工具，其中客服系统需涵盖在线客服机器人、在线客服座席、呼叫中心、工单、通信号码等版本标准化产品，全力保障项目的正常运营，并严格按照要求达成丰台区社会保险基金管理中心的各项考核指标。开展数据汇总与深入分析工作。依据业务来访的实际状况，在确保服务人力合理运营安排的同时，对业务知识库的内容进行严谨的订正审核与实时更新。遵循统一规划、统一标准、统一平台、统一管理的四个统一原则，稳步推进丰台社保咨询服务在线与热线一体化服务平台的搭建工作。

2、服务期限：2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日。2026 年 1 月 1 日须完成系统部署及业务独立上线服务。

3、位置范围：北京市。

4、履约验收：具体验收及考核标准、罚则详见合同条款中约定。

二、具体服务内容及要求

整体服务渠道涉及咨询电话和微信客服等服务内容，需要根据实际服务场景需求进行人员匹配。

咨询电话：工作日 9:00-17:00，负责接听社保业务咨询电话

微信客服：工作日 9:00-17:00，负责回复微信客服平台实时留言

同时基于丰台区人力社保局社保中心向有能力、有经验的社会服务机构购买服务的思路，具体购买服务内容包括以下四个方面：

（一）业务服务事项

“互联网+人力社保咨询服务及行政投诉”服务体系，涉及咨询、投诉内容事项繁多，范围较广，需建立与之相配套的业务服务事项，方可保证服务结果和效果；设计了行之有效的综合热线服务、知识库更新维护体系、培训考核体系、风险防控体系、投诉处理体

系、满意度评价体系、数据分析研究体系和管理制度体系等。

1. 建立电话咨询体系，首先，为企业社会公众提供方便、快捷的电话咨询服务，以解决热点业务部门电话占线时段多、拨打难的问题；其次，向企业社会公众提供社会保险疑难问题工单转派服务，解决群众重复拨打电话问题；最后，未接通的来电进行回电处理，保障来电受理率 100%。

2. 建立线上咨询及解答工作流程及服务规范，完善业务解答知识库、智能回复业务知识库，畅通线上解答服务通道，保障线上服务效果。

3. 建立行政投诉举报体系，包括政风行风、信访、廉政等方面，通过系统平台分拣转办至相应的业务科室进行处置，高效便捷的流转并确保处理过程留有痕迹。同时畅通了社会公众投诉举报的渠道，第一时间响应来电人的诉求，安抚情绪，避免矛盾激化，逐步提升服务形象和服务满意度。

4. 利用大数据思维，进行统计分析和研究，分析话量情况、咨询热点、难点等，出具日报、周报、月报、年报及专题报告等。

（二）人员服务团队

根据丰台区人力社保局社保中心电话量的情况，按照日均进线 1300 个；峰值进线 1900 个的业务量级；进行人员配置，确保服务受理率和服务满意度指标达成。

（三）协助梳理业务流程和维护更新知识库

根据丰台区人力社保局社保中心业务服务事项，派遣专人专岗完成梳理更新业务知识库。首先确认咨询电话的业务受理范围及解答口径，其次将各个事项规范至业务知识库，再次建议疑难问题的办理流程，转办还是等待事后回复等。同时对线上咨询解答口径及智能答复口径进行梳理、更新和维护等。

（四）共同搭建及维护在线与热线一体化服务平台

通过丰台区社保服务中心在线与热线一体化服务平台搭建，实现多渠道话务、业务接入，实现政策法规、办事指南、社保信息等咨询查询服务，在线受理业务，并实现转办、督办、反馈群众举报投诉服务，接受政策意见建议，通过一体化服务平台，实现四个“统一”：接待统一，管理统一，调度统一，数据统一。

1、在线平台

在线客服工作台支持多渠道用户接入统一接待，信息同步完整数据一体化，可配合

其他产品模块，轻松实现服务全流程一体化。

（1）多媒体渠道线上接入

统一在线、热线系统是为了更快捷的进行实时通信沟通，当存在市民需要发送富文本文件内容，如视频、文档、图片、链接、文字等场景，系统可通过接入多媒体线上在线客服方提供服务。至少包括 app、web、h5、微信公众号、小程序等渠道接入实现在线交互。如接入相关系统网站、小程序、app 等

（2）智能路由

系统可跟依据市民的身份、标签、咨询类型做基础的分配策略，如按服务人员的接待饱和度、轮流分配、熟客优先分配机制。同时又可根据访问 IP、咨询渠道、咨询子渠道、自定义类型、排队的市民咨询、指定的市民咨询进行智能由分配。

（3）AI 智能问答

智能客服机器人可根据近期市民常问的热点问题，向市民推送热点问题，利用 NLP 自然语言解能力，智能客服机器人可对语义分析、实体识别、上下文理解、识别市民问题的意图结合可视化知识库给出市民问题的精准答案或者推荐答案。除了一问一答调用知识库功能外，智能客机器人可以进行多轮任务式问答，识别市民意图，通过对接外部业务系统，收集或校验信息，完成机器人自助任务直达。对于机器人未知回答，提供多种转人工策略。至少包含自定义关键词转人工、未知回答转人工、引导回答转人工、理解回答转人工、多次重复提问转人工等。

（4）在线会话

系统需满足服务人员与市民的实时会话机制，并且服务人员可发送富文本文件解答市民咨询的问题，服务人员在使用系统支持过程中，可通过系统知识库进行辅助回答市民问题，建立敏感词库，禁止服务人员发送敏感词给市民，禁止市民发送敏感词汇，系统支持欢迎语、服务人员离线、排队、排队超时、服务人员回复超时、超时下线、结束语等个性化应答机制。市民多次与服务人员发起在线会话时，系统需满足历史聊天记录同步，便于服务人员了解市民历史咨询问题。

在线会话过程中，会话结束，市民可主动发起或服务人员邀请，对当前问题解决的满意度情况做出评价。满意度评价至少支持 5 级，各级支持自定标签设置，以及市民主动填写评价机制。

2、热线平台

（1）电话功能

满足 sip 话机、网络电话、手机号码接听模式。当市民来电进行业务咨询时，服务人员可建立三方通话机制，共同处理市民问题。

当服务人员与市民通话结束后，可通过系统进行通话后的服务总结记录，可自定义设置记录时间，在设置时间内，当前人员不在进线，设置时间完毕后可继续接线。

（2）通话录音：

系统需满足市民与服务人员沟通过程中业务咨询录音记录、回放、长期保存和备份机制。

（3）IVR 导航

支持 5 级 IVR 导航，市民通过听取 IVR 语音导航，选择咨询、办理业务、投诉建议分类。

系统可个性化设置提示音。如自 IVR 导航提示音、自动应答音、服务提示音、排队等待音、留言提示音。需支持基础 IVR 导航、多 IVR 导航、特殊时间 IVR 导航。

市民可主动对当前服务人员进行满意度评价，至少分为 5 级，如非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意。

IVR 节点可支持接口与业务系统对接，完成自助业务查询和办理工作。

3、工单中心

社保服务热线日常会受理市民众多咨询、投诉、建议等多种业务诉求问题。部分社保业务问题，热线话务员、在线接待员可以当场解答，还有很多业务问题，需要转派至相关单位及部门进行核实及受理。因此需要一个工单业务流转系统，主要实现热线受理市民诉求后，并将市民诉求的相关事件及问题通过工单流转系统进行流转及处理。

工单系统需支持自动分类、自动填写，客户、客多方式智能创工单；将工单分配给定的部门或者客服，让合适的人做合适的事；记录工单的创建分配、流转变更、处理回复全过程，提供考核依据，让工单进度有据可查；智能设置提醒时间，实现到时提前提醒、超时再次提醒等，实现每个处理阶段的 SLA 设置与提醒，满足个性化工单需求。

三、其他要求

服务指标需求

（一）确保业务受理率

完成 100%的咨询受理率，即 95%接起率+5%回电率。

（二）确保服务满意度

1. 咨询服务电话回访满意率达到 95%以上。
2. 电话服务投诉率控制在万分之三以下。
3. 微信服务投诉率控制在万分之一以下。

（四）客服系统

1、可用性

客服系统服务可用性 $\geq 99.95\%$

2、提供多渠道售后咨询服务：包括但不限于 400 热线、微信公众号、官网、专属项目沟通群等

3、交付上线后，有专属售后服务经理、售后客户经理等角色进行工作日日常问题处理，非工作日有值班人员，进行问题处理。

四、结算方式

具体参照报价单明细内容及对应项目服务标准进行考核结算

服务标准如下：

序号	项目	内容	指标
1	项目基础资源符合率	人员配置；	基础资源符合率达 100%
		软硬件设备及功能；	
		办公场地及环境；	
2	日均人工接通率	常规期：单日人工呼入数小于本项目期最大接听能力的接通率；	日均人工接起率 $\geq 95\%$
		集中期：单日人工呼入数大于等于项目期最大接听能力的接通率；	日均人工接起数>本项目期接听能力的 95%
3	服务满意度	指当日“满意”评价数量与评价总数的比例；	日均服务满意度 $\geq 95\%$
4	投诉率	服务态度：指未遵守服务规范及标准，给服务对象造成不良服务体验，导致服务	投诉率应为零

		对象进行投诉的事项；	
		业务内容:指未按照业务标准培训内容或对疑难、风险事项没有按标准流程进行处理，给服务对象造成答复错误或损失，导致服务对象进行投诉的事项；	投诉率<1/30000
5	项目掌控 要求完成效率	对项目承建方提出的与项目实施相关的改进或整改要求，或对承建方未能达到上述项目绩效内容时的整改要求的完成率。	项目要求完成率 达到 100%

第六章 合同草案条款

咨询业务委托合同

合同编号：【 】

甲方：北京市丰台区社会保险基金管理中心（以下简称“甲方”）

地址:

联系人:

电话:

Email:

乙方：（以下简称“乙方”）

地址:

联系人:

电话:

Email:

鉴于：

乙方是提供专业化的网络内容管理服务及呼叫中心外包服务的公司。甲方出于管理的考虑，委托乙方为甲方提供“热线，在线”客户服务中心的服务（以下简称“委托事项”），并向乙方支付业务服务费。乙方接受甲方委托，并提供相关服务。

依据《中华人民共和国民法典》之规定，甲乙双方达成本合同如下：

一、委托事项

1. 乙方应按照本合同的规定，在合作期限内向甲方提供专业的咨询业务运营服务、客服系统软件服务。其中咨询业务运营服务内容（详见合同附件一）、客服系统软件服务

内容（详见合同附件二）。

2. 甲方委托乙方按本合同约定向甲方客户提供客户服务中心的整体服务和运营，乙方在服务期内按照甲方要求提供服务，包含以下服务：热线电话咨询接待、在线客服咨询接待、工单跟踪处理，投诉处理；咨询接待服务平台更新维护，包括语音导航、机器人、知识库、快捷回复等；丰台人社微信公众号和丰台社保中心小程序更新维护；业务流程和知识库更新维护。

3. 根据实际电话量的情况，乙方完成 100%的咨询受理率，即 95%接起率+5%回电率，服务满意度 $\geq 95\%$ ；服务投诉率需控制在 1/30000 以内，逐渐到零投诉。

4. 项目范围：乙方负责在甲方指导下提供客服项目的运营管理服务，包括以下内容：基础设施（场地，电脑、网络、耳机）及客户联络中心运营（涉及人员招聘、现场管理、运营报表等），甲方负责对乙方服务中心运营业务进行指导并对乙方服务质量进行考核。

5. 乙方提供人工座席服务的时间为周一至周五早 8:30—晚 17:30，周六早 8:30—晚 13:00 具体可根据甲方要求调整。

6. 甲方对乙方进行必要的业务知识及技能培训，乙方业务人员经甲方考核后能正式上线。

7. 乙方应确保达到甲方制定的运营服务质量标准及相关工作流程，认真完成本项目涉及的具体工作。

二、服务费

合同总价格： 万元

1、咨询内容运营支持服务费用结算：

月服务费用= 万元

总结算服务费用= 万元（含 6%税费）

2、客服系统软件服务费用结算：

年度软件总结算费用： 万元（含税价）

三、合同期限

1、本合同合作期限自 2026 年 月 日至 2026 年 月 日，共 个月。

2、本合同到期时，甲乙双方皆有意愿延长本合同期限时，双方另行签署续签协议。

3、本合同终止后，乙方应及时返还或销毁所有根据本合同所接收的工作资料。

4、本合同终止后，甲方应向乙方支付合同有效期内乙方完成委托事项的业务服务费。

四、 结算周期：

1、咨询业务运营服务费用结算周期：双方约定分期付款的方式结算业务服务费 4 月和 7 月分别支付合同总价的 30%，9 月和 12 月分别支付合同总价的 20%，如遇节假日顺延。甲方在每季度最后一个月的 26 日完成结算数据核对，双方邮件确认服务费用结算金额，乙方向甲方开具等额增值税专用发票，甲方在收到发票后 5 个工作日内完成付款。

2、客服系统软件服务费用结算周期：甲方应于签订合同后的 10 个工作日内向乙方全额支付本合同所有产品和服务费用。如甲方未予全额支付款项的，乙方有权不予开通软件使用账户及相关服务。乙方应于收到款项后的 10 个工作日内向甲方开具正规发票，乙方承担发票寄送费用，经甲方提出发票可延迟开具，但最长不得超出本合同有效期内。

具体内容如下：

产品内容	购买信息						
	原价（元）	单位	适用税率	单价（元）	服务年限	购买数量	含税价格（元）
其他							
合计总金额（小写）		元					
合计总金额（大写）							
甲方付费后，即成为乙方授权的正式用户，乙方全额收到款项后 2 个工作日内协助甲方开通软件使用账户、启用服务。							
支付方式				支付金额（小写）			
<input type="checkbox"/> 银行转账				RMB _____元			

(2) 甲乙双方合作期间,乙方授权甲方持续使用号码 01052209815;若甲乙双方合作终止,乙方不得拒绝签署补充协议,约定该号码所在线路的资费和服务范围。因运营商政策变化、用户投诉、涉案涉诈、不可抗力等因素影响导致号码停用的情形除外。

2、甲方发票开具信息如下:

税号:

地址：

电话：

发票内容:

税点： 6%

3、乙方指定收款账户信息如下:

账户名：

开户行：

账 号:

乙方确保上述银行账户信息准确无误。如上述银行账户信息发生错误、变更等情况，乙方应在 2 个工作日内以书面形式通知甲方。因乙方未及时通知而影响价款支付的，由乙方承担相应的责任。

4、甲方依据本条款约定向乙方支付的款项已包括乙方（含乙方专员）完成本合同项下委托事项，甲方应向乙方支付的所有费用和报酬，除非本合同另有明确规定，甲方无须另行向乙方和/或任何第三方支付任何其他费用或者报酬。

五、其他

附件一：

咨询业务运营服务条款

第一条 甲方权利及义务

1、甲方有权对委托事项做出明确、清晰、合理的指示。

2、甲方应当向乙方书面（包括本协议约定的邮箱发送的电子邮件形式）告知甲方对委托事项的服务要求、业务流程、操作规范等，乙方应充分理解并遵守甲方的要求。甲方针对委托事项实施过程中乙方存在的问题提出整改要求时，乙方应在甲方要求的时限内作出整改措施，确保项目实施效果。甲方有权在乙方严重违反甲方要求且拒不整改的情况下单方解除本合同，若因此给甲方造成实际损失的，乙方应负责赔偿。

3、除本合同“不可抗力”规定的不可抗力事故外，乙方应严格按照合同指标约定完成甲方委托工作，首月保护期后，如果乙方不能达到本合同约定的考核指标，甲方保留扣除当月服务费的5%的权利。乙方连续两个月不能达到合同约定的考核指标的，甲方无需乙方同意，有权单方面终止合同。

4、在乙方完全履行本合同约定的情况下，甲方应当按时足额向乙方支付业务服务费。

5、甲方向乙方提供的用于乙方执行本合同项下委托事项所需的所有资料和信息以及双方在执行本合同过程中所产生的与甲方或甲方传播内容有关的业务流程、业务流程图、知识库和快捷回复的统一答复口径、机器人FAQ、公众号和小程序的内容之全部权利归甲方所有，未经甲方事先书面同意，乙方不得自行或者授权任何第三方用于本合同以外的任何目的或者用途。

6、乙方在承接业务时，甲方有权不定期到乙方业务开展的场地检查现场运营情况和用户信息安全情况。

7、甲方按照考核标准及服务规范对乙方进行考核；甲方有权要求乙方对存在的问题在甲方规定的时限内予以解决或答复。

8、甲方有权对乙方人员进行有效的业务知识培训，且在合作过程中根据实际业务情况有权对有关服务内容做适当调整，乙方通过评估后应按照甲方的要求实施。

9、为保证甲方的业务持续稳定开展，甲方有权对乙方的人员能力进行评估，并提出

使用建议。

10、甲方保证委托乙方的业务不违反法律法规、规章、政府指导政策相关规定，不侵犯第三人的合法权益；如甲方违反上述承诺乙方有权解除本合同，由此导致乙方遭受第三方索赔或行政处罚，甲方应承担赔偿责任。

第二条 乙方权利及义务

1、乙方应当保证按照本合同第一条的约定事项，按照甲方的要求和时间完成委托事项。

2、乙方应当按照甲方要求完成委托事项，并按照双方约定的时间周期定期向甲方汇报工作情况。乙方认为需要变更甲方指示和要求时，应当事先取得甲方的同意。

3、乙方应当具备完成委托事项所必需的办公设备等工作条件。

4、乙方应当按照甲方对乙方专员完成委托事项的考察情况及意见，及时作出工作调整，以保证委托事项的执行不受影响。

5、甲乙双方确认，乙方专员与甲方不具有任何劳动关系、劳务关系或其他法律关系，乙方专员参与委托事项应得之酬金、社会保险等福利待遇由乙方按照其与乙方专员的约定支付。乙方专员与乙方之间产生的任何劳动、劳务或其他争议或纠纷，均与甲方无关，由乙方自行解决，不应影响委托事项的执行。

6、甲方有责任与乙方共同维护用户体验和客户关系，按升级规则及时处理乙方的升级疑难问题或投诉；积极对应乙方提出的业务优化建议或需求，共同优化服务流程或规则。

7、乙方有权对所提供的服务行使必要的管理权，但该管理权的行使不得违背甲方利益，且不得违反甲方对完成本合同委托事项的要求。管理权限包括但不限于：人员选定、分工安排等。

8、乙方保证，乙方及乙方专员不得发表、转发任何有损甲方、甲方产品、甲方品牌形象的内容，情节严重并给甲方造成损失的，乙方须赔偿损失。

9、乙方须建立管理制度，包括管理员工工作效率、工作质量、服务态度、服务用语、劳动纪律、业务考核、出勤情况、行为规范等方面内容。

10、乙方应严格按照甲方要求的时间点开通相关服务并按照时间规划表确保项目顺利实施；乙方应完成甲方制定的各项考核指标，严格按照甲方的业务规程和服务规范提供优质服务，保障甲方客户的合法权益，维护甲方的社会声誉。

11、乙方负责对后续加入人员进行相关业务知识、业务技能及系统培训，若乙方与员工发生任何争议，均与甲方无关，由此造成的责任由乙方承担。

12、乙方在接到合作通知后 15 天内应确保乙方专员准时上岗。

13、除甲方工作需要外，未经甲方书面同意，乙方不得超范围使用甲方的系统和数据，否则，甲方有权立即解除本合同，且要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失。

14、乙方保证不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的资料和信息（包括但不限于：客户资料、各类数据和服务资料等商业秘密），且不得将甲方的资料和信息用于本合同之外的任何用途。乙方应遵守甲方的信息安全管理制度，与本项目所有人员签署保密合同，加强信息安全方面的教育和检查，杜绝数据、信息泄露的风险，否则应承担由此带来的所有责任，并赔偿甲方损失。本条款之约定永久有效，不因本合同的终止、解除而失效。

15、未经甲方书面同意，乙方不得利用甲方名义做任何本合同委托事项以外的工作。否则，甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失。

16、乙方有权拒绝甲方提出的违反相关法律法规的要求。

17、乙方完全履行本合同约定的情况下，有权按照本合同规定按时获得甲方支付的服务酬金。

18、乙方应教育所属员工遵守安全及工作环境管理等相关规定。如违反规定造成的损失和不良后果由乙方承担。

19、乙方应积极参加甲方以提高人员能力、服务水平为目标的各项活动。

20、乙方员工在工作期间，如出现考核标准不符合甲方要求的，甲方有权要求乙方专员下线培训后重新上岗，如果重新上岗后仍不符合甲方业务考核标准，甲方有权利要求乙方在 5 个工作日内完成人员更换。

21、应甲方重大项目需要，乙方可为甲方提供临时客服服务，服务时间由双方根据

甲方实际业务需要协商确定。

第三条 违约责任

1、甲乙双方中任何一方未按照本合同约定履行义务，经另一方催告后在合理期限内仍不改正的，另一方有权单方解除本合同。

2、乙方对乙方专员在服务过程中因故意或过失而违反甲方规定、业务流程、操作规范或者因故意或过失而错误执行甲方指示给甲方造成的损失承担赔偿责任。

3、乙方如严重违反本合同的规定给甲方造成损失且拒不整改的，甲方有权立即单方解除本合同。

4、因不可抗力原因致使委托事项中断时，服务时间及付款日期相应顺延，双方不承担违约责任。如中断超过 20 个工作日，则合同解除，双方根据合同实际履行情况妥善处理相关事宜。本合同所指“不可抗力”包括地震、火灾、水灾、战争、政府行动、意外事件和黑客攻击或其他非双方所能控制或预见的事件。

5、乙方不得随意终止本协议，乙方提出终止本协议的须提前 2 个月通过正式邮件通知，并征得甲方同意。未按约定时间通知或擅自解除本合同的，应当将已收取但尚未履行的服务费退还甲方，并向甲方支付合同解除前一个月的业务服务费用作为违约金，如给甲方造成损失的，还应赔偿给甲方所造成的损失；甲方因业务需要等原因须提前解除本协议的，应提前 2 个月通过正式邮件通知乙方，并应向乙方支付已完成服务所对应的业务服务费。

6、本协议所约定的各项违约金累计金额以月均业务服务费为追诉上限。

7、本合同约定之违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应继续赔偿，甲方损失包括但不限于甲方经济利益的减损、甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用、甲方为寻求救济所支付的诉讼费、保全费、律师代理费、咨询费和法院执行费用、调查取证费、鉴定费、差旅费等全部损失及费用。

8、甲方因乙方违约而单方解除合同的，合同自甲方解除通知送达乙方之日起自动解除，乙方应于收到解除通知后的 3 日内将全部已收款退还甲方，将甲方资料返还甲方，并向甲方支付违约金、赔偿金。

第四条 通知与送达

1、甲乙双方之间的任何通知及通讯应以书面形式，以中文的形式通过本协议约定的电子邮件、专人派送（包括快递）或挂号邮件方式送达甲方及乙方的地址及联系人（具体见本合同首部）。

2、如甲乙双方或一方的联系人不能履行本合同的义务，双方或对方应及时沟通和更换联系人。

3、通知或通讯被认定的送达时间应按如下规定：

(1) 如为电子邮件，则应以传送记录或电脑所显示的进入时间为准。若传送时间为该日晚 9 点之后，则送达日期应认定为下一个工作日；

(2) 若为专人派送（包括特快专递方式派送），以收件日期为准；

(3) 以挂号邮件递送时，按邮局出具收据之日起七日为准。

第五条 争议解决

基于本合同的任何争议发生，甲乙双方应协商解决。经协商不能解决的，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。本合同适用中华人民共和国法律。

第六条 保密与安全管理

1、 甲乙双方对本合同的内容，以及在本合同履行过程中获得的对方的信息，均负有保密义务。除甲乙双方另有约定外，保密信息包括但不限于本合同报价、合同文本，以及双方标有保密字样的往来文件、乙方因提供本合同项下服务知悉的甲方信息等。除甲乙双方另有约定外，保密义务是指在未经对方书面同意前，一方不得将保密信息用于任何与履行本合同无关的情况；或以任何形式向任何第三方泄露。双方均有义务尽其一切努力防止任何第三方窃取秘密信息。由于任何一方违反以上保密义务给对方造成损失，违约方对受损失方负有停止侵害、消除影响、赔偿损失的责任。

2、 乙方特别承诺，就乙方及乙方工作人员在履行本合同项下义务所知悉的用户个人信息、甲方商业信息，乙方应当承担保密义务。

3、 除本合同约定之工作所需外，未经对方书面同意，不得擅自使用、复制对方的商业信息、技术、管理及其他资料。

4、 除本合同约定之工作所需外，乙方不得违反甲方业务规定进行业务办理。

5、乙方应根据甲方信息安全要求，负责员工信息安全教育工作，防范私自查询、泄漏客户信息等各类信息安全事件发生。

6、乙方应根据甲方安全生产要求，落实安全生产责任制，负责员工安全生产教育工作，防范生产安全事故发生，如因乙方原因致使其他人员或其他第三人财产、人身受损的，乙方应承担赔偿责任。

7、非经甲方有权授权部门或主管人员同意，乙方不得以任何形式对用户个人信息进行修改、拷贝、下载。

8、乙方无论任何原因，在提供服务期间及终止提供服务后，均不得将用户个人信息泄露给任何第三方。

9、除了履行业务需要之外，未经甲方事先书面同意，不得以泄露、告知、公布、发布、出版、传授、转让等其他任何方式使任何第三方（包括按照双方规定或实践中不得知悉该项用户个人信息的双方其他员工）知悉用户个人信息，也不得在提供服务之外使用这些用户个人信息。

10、未经甲方事先书面许可，乙方不得以任何方式意图获取或以其他不正当手段（包括利用计算机进行检索、浏览和复制、采用磁盘、录音、录像、拍照、电子邮件等）获取参保单位和参保个人信息。

11、不允许（出借、赠予、出租、转让等处分用户个人信息的行为皆属于“允许”）或协助未承担保密义务的任何第三方使用参保单位和参保个人信息。

12、乙方应主动采取加密措施对职务所涉及的参保单位和参保个人信息进行保护，防止被无权知悉的第三方知悉或使用；如发现因任何原因而造成参保单位和参保个人信息泄露，应立即向甲方报告（报告方式为：先以电话向甲方报告，之后及时以正式书函形式向甲方详细报告）并采取应急措施防止泄密进一步扩大。

13、对因服务需要而了解的与服务无关的参保单位和参保个人信息，应首先向甲方书面提出申请，并得到甲方书面同意后由甲方提供，不得意图获取或向任何第三方以任何形式获取。

14、乙方（包括乙方员工）违反保密义务的，应向甲方支付合同总金额 30%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，还应继续赔偿。且乙方还应承担违反保密义务对第三方造成的法律责任和赔偿责任（包括但不限于第三方因个人信息被泄露向甲方提起的诉讼及赔偿等），甲方因此承担责任的，有权向乙方追偿。

附件二：

客服系统软件服务条款

甲乙双方经平等友好协商，依据《中华人民共和国民法典》等法律法规规定，就甲方向乙方采购智能客服软件事宜一致达成以下协议，以资信守：

第一条 合作内容及有效期

- 1、乙方向甲方提供自主研发的智能客服软件及相关服务，甲方向乙方支付系统软件的使用费、服务费（如适用）。
- 2、合同有效期截至乙方为甲方开通智能客服软件使用账户或启用服务后__1__年。
- 3、合同签订付款后一年内所购买产品和服务需开通使用，过期自动失效。

第二条 权利与义务

- 1、甲方付费使用乙方智能客服软件，甲方保证利用乙方产品和服务产生的活动等均符合国家相关法律法规、规章及政府指导政策之规定，不会从事任何违法、违规、违章或侵犯他人合法权益之行为。
- 2、甲方应按时向乙方支付本合同费用，甲方逾期付款超过 10 个工作日，乙方有权关停甲方已开通账户、中止服务，并保留继续向甲方追索应付费用的权利；由此产生的不利后果由甲方承担。
- 3、甲方使用乙方产品和服务的范围仅限于其自身具有合法所有权的互联网渠道和自营业务，乙方对于甲方提供的对接渠道和业务不承担甄别责任，对该渠道与自身运营或甲方业务产生任何纠纷，甲方需独立承担由此产生的所有责任。甲方对接乙方系统的互联网渠道如包含平台电商入驻商家，甲方应与平台入驻商家对应签署协议督促其遵守本协议约定。甲方平台入驻商家违反本协议任一约定，视为甲方违约，甲方应对此承担连带责任。
- 4、甲方在使用乙方产品和服务时，必须遵守中华人民共和国相关法律法规的规定，甲方承诺不会利用乙方产品和服务进行任何违法、违规、违章、违反政府指导政策或不正当的活动，否则乙方有权停止向甲方提供服务。包括但不限于：

- 1) 反对宪法所确定的基本原则的；
- 2) 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- 3) 损害国家荣誉和利益的；
- 4) 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- 5) 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- 6) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- 7) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- 8) 未经他人同意传递商业等信息；
- 9) 从事欺诈或诈骗行为的；
- 10) 含有法律、行政法规禁止的其他内容的；
- 11) 有对最终用户造成骚扰行为的；
- 12) 乙方因合理原因认为属于不正当的活动，如利用呼叫中心从事药品、保健品、古董、收藏品、宗教、出国留学、ATM 提款、套取密码、办理大额信用卡、股票期货等外呼业务。

5、 甲方承诺不利用乙方产品和服务从事任何虚拟货币相关活动、博彩、捕鱼或棋牌类游戏、未取得必要资质的金融服务（含支付、P2P、贷款、助贷引流）等风险业务；否则乙方有权立即解除合同，已收取的费用不予退还。乙方承诺具有签订本合同的合法授权和相关行业的必要经营许可资质。

6、 乙方应在本合同有效期内提供必要的系统使用技术支持服务。在合同履行范围内，乙方机器人可根据甲方所属行业及客服会话情况，适时开展智能学习训练，以便提升产品 AI 核心能力和使用便捷性。

7、 乙方有义务按照本合同的规定为甲方提供智能客服软件及相关服务，并保证该系统正常、稳定运行。

8、 乙方有权依据法律法规、规章政策规定或政府监管部门、审计部门要求对甲方用户信息数据进行安全监控，必要时开展风险预警信息排查。

9、 为落实加强工信部对语音专线业务的规范管理，保证语音线路长期使用，甲方应承诺严格遵循以下约定：

- 1) 禁止使用乙方系统开展盲销业务；
- 2) 禁止使用乙方系统辱骂、恐吓、威胁、侮辱、骚扰用户；
- 3) 禁止使用乙方系统实施违反法律法规、国家部门规章等规定的违法行为；

4) 甲方使用自有线路资源开展呼叫业务，需保证接入乙方系统的语音中继线路和码号为合法合规获得，并留存相关证明材料；未经授权甲方不得擅自使用乙方号码绑定 400 或进行号码认证，否则甲方自行承担不利后果和损失，与乙方无关；甲方禁止使用乙方固话及手机号码进行对外宣传，否则自行承担无法从原外宣号码呼入的不利后果和损失。

5) 严格按照约定业务用途、呼叫时间限定及报备话术使用呼叫系统，不得擅自变更；

6) 积极配合乙方进行投诉处理，包括但不限于提供资料信息、调整呼叫/发送方式；由此给乙方造成的罚款等损失，甲方应予赔偿。

第三条 数据合规与安全

1、 在本次业务合作中双方承认并认可，甲方为个人信息处理者，乙方为代表甲方处理个人信息的受托方。乙方作为受托方应严格遵照甲方委托指示进行信息处理并保障甲方数据安全。除非在紧急情况或其他特定情况下需要其他形式（如口头形式）的指令，否则甲方关于个人信息处理的指示应以书面或电子形式向乙方提供，且应以适当的形式记录。

甲方委托乙方在本次业务合作中，基于标的软件使用、运维支持等履行本合同目的需要存储、处理甲方员工及甲方终端用户必要个人信息，如账户信息、设备信息、服务日志、会话信息，详情参见乙方《个人信息及隐私保护政策》。

2、 甲方在使用标的软件和服务时，与用户开展的所有信息处理活动应通过合法合规方式获得权利人充分授权同意或满足法律法规规定的其他条件。严格遵守法律法规、规章政策的要求妥善收集、存储、使用、处理用户个人信息（包括但不限于手机号、身份证等）和沟通数据，并建立内控内审体系和技术措施（包括但不限于对

使用标的软件和服务的设备建立严格权限管控措施等)保障用户信息数据安全,保证不侵犯任何第三方隐私权等合法权益。否则,甲方应当为此承担全部责任,与乙方无关。如果乙方有正当理由认为甲方关于数据处理活动的指令违反任何适用的法律法规的规定,或者因为特殊原因无法按照甲方的指令处理数据,乙方应在 48 小时内通知甲方。

3、 为协助甲方保护用户个人信息和数据安全,乙方提供了信息处理合规工具及风险提示功能。甲方应根据自身业务情况开启在线产品工作台的“安全信息管理”必要选项(如“发起咨询授权”“发送敏感信息授权”等客户信息授权);如实确认信息处理相关系统弹窗提示内容、完成第三方接入管控与必要授权;此外,甲方应合理设定内部人员权限,并对其授权使用账号过程中所发生的行为负责,避免数据泄露或未授权使用。

4、 根据《中华人民共和国个人信息保护法》内个人信息保存期限的最短必要原则,甲方业务数据(客服会话、录音文件等)在乙方系统的存储查询期限为发生后 1 年,超期后乙方有权予以删除;甲方在本合同服务期届满 3 个月仍未完成续约的,乙方有权对甲方所有数据进行彻底删除或匿名化处理。

5、 甲方知悉并认可,本次业务合作中甲方委托乙方处理的个人信息将存储于【中国】。甲方如需跨境传输个人信息,应遵守适用的数据法律要求,获得个人单独同意、完成数据出境安全评估或认证、订立标准合同及采取其他配套合规措施,履行个人信息跨境传输合规义务并承担相应的合规责任。如在甲方履行数据出境合规义务中需要乙方提供必要的协助,乙方应积极配合。

第四条 违约责任

1、 甲方付费使用乙方产品和服务,只能应用在甲方所属互联网渠道和自营业务中,如发现甲方将标的软件和服务提供给第三方使用或应用于其他不属于甲方所属互联网渠道或自营业务,乙方有权立即关闭系统、停止服务、终止合同,已收取的费用不予退还;甲方还应向乙方支付未经乙方允许但在其他渠道使用乙方系统所产生的相应费用。

2、 乙方如发现甲方利用乙方产品和服务从事违法、违规、违章、违反政府指导政策、本协议约定或不正当的活动，有权立即关闭系统、停止服务，终止合同，已收取的费用不予退还。甲方对其使用系统的一切活动承担全部责任，并保证乙方不会因此遭受任何损害、损失。若乙方因甲方相关活动而遭到任何第三方投诉、调查、处罚等，甲方负责全面处理，并赔偿乙方因此遭受的损失及费用等。

第五条 用户名、密码及其安全性

1、 甲方自行承担系统登录名和密码的修改和保密工作，就该登录名通过系统所进行的业务操作均视为甲方的操作，甲方对其登录名下的一切操作行为及其所产生的任何后果负责。

2、 甲方若发现任何非法使用账号或存在安全漏洞的情况，应立即书面通知乙方。

第六条 保密

1、 本合同一方及其员工在履行本合同过程中知悉或接触的对方秘密信息，包括但不限于该方商业信息、技术信息、公司政策、客户名录、市场计划、财务信息、个人信息数据等，均应履行严格保密义务。未经披露方书面许可或经法定程序要求，接收方不得将未公开保密信息泄露给任何第三方。

2、 如信息接收方违反保密义务导致保密信息泄露，披露方有权要求接收方赔偿由此引发的直接经济损失。

第七条 知识产权

1、 对于甲方在合作过程中上传的所有资料、数据，以及甲方依据本合同所完成的工作成果，包括但不限于设计或策划创意、书面文案、广告或宣传资料等，甲方拥有完整合法权益。

2、 乙方保证对本合同客服系统软件享有合法权益，不侵犯第三方知识产权；甲方仅可获得前述软件产品的非独占许可使用权。

3、 甲方应尊重标的产品的软件著作权，不得对标的产品的标识、Logo、内容、资料、技术数据、代码、系统存在解密、复制或提供第三方使用等，也不得对标的软件产品进行反向工程、反向编译或反汇编等任何可能构成侵犯乙方合法权益的行为。

第八条 合同的修改与效力

1、 如发生本合同条款与中国法律法规相抵触时，则发生抵触的条款将完全按照法律重新解释，而其他条款则依旧保持对双方产生法律效力和影响。

第九条 适用法律和争议解决方式

1、 本合同适用中华人民共和国法律，在合同履行过程中发生争议，双方应当协商解决。协商不成的，任何一方均可提起诉讼方式解决，诉讼地为原告方所在地有管辖权的人民法院。

第十条 合同生效及终止

1、 本合同经双方签字盖章后生效，至合同有效期届满而终止。

2、 本合同可以在下列条件下提前终止：

1) 一方发生破产、停止营业或其他经营状况恶化、丧失信誉等事项，另一方有权以书面通知方式单方解除本合同；

2) 一方违反第八条（保密）、第九条（知识产权）、第十条（合同的修改与效力）的规定，另一方有权立即解除合同；

3) 本合同其他条款约定的可以提前解除的情况。

3、 本合同终止后，第八条（保密）、第九条（知识产权）、第十一条（适用法律和争议解决方式）继续有效。

第十一条 免责条款

1、 因国家政策调整或国家法律法规变更，或乙方为进行服务器配置、维护而短时间中断服务，运营商、甲方或第三方原因或其他不可抗力情形造成的服务中断，

不属于乙方违约，但是乙方应在第一时间通知甲方，以便甲方及时作出调整。因此造成甲方损失的，乙方不承担责任。

2、因未能预见且其发生和后果为不可防止和无可避免地不可抗力事件，导致本合同的任何义务没有履行或延迟履行的，任何一方均不承担违约责任。但不能履行义务的一方应及时通知另一方，双方通过诚信协商，根据该事件对履行本合同所造成的影响来决定是解除本合同，还是延迟或暂停履行本合同项下的义务。前述不可抗力包括但不限于：

自然不可抗力、雷击、地震、洪水、旱灾、风暴、暴风雨和暴风雪、泥石流、水的冲蚀、爆炸和火灾以及其他自然灾害；战争行为、公敌行为、恐怖活动、暴乱、暴动、政府行为和罢工，不包括劳资纠纷。

3、在履行本合同时，乙方对因甲方自身或第三方原因而给甲方造成的损失不承担责任，但乙方有义务协助甲方积极解决。

第十二条 通知

1、与本合同有关的一切通知都应以书信或电邮发出。

2、本合同有效期内，若甲方注册信息发生变更的，应提前 3 个工作日书面通知乙方，否则因未及时通知产生的后果由该变更方自行承担。

第十三条 转让

1、未经对方事先书面同意，任何一方不得将其于本合同项下或与本合同相关的全部或部分的权利或义务转让给任何第三方。

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，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。

正/副本

项目名称：XXXXX

投标文件-资格证明文件

项目编号：

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件一、 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

(加盖投标人公章)

1-2 投标人资格声明书

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。

附件二、落实政府采购政策需满足的资格要求

2-1 中小企业证明文件

说明：

（1）本项目（包）专门面向小微企业采购，投标文件中须提供《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。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。

（2）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，投标人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《投标人须知资料表》，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。

（3）中小企业声明函填写注意事项

1）联合体投标的，《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分包内容。

3）对于多标的采购项目，投标人应充分、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。

中小企业声明函（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，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：_____

附件三、本项目的特定资格要求（如有）

附件四、投标保证金凭证/交款单据电子件

票据粘贴要求：电汇（底单复印件）；或采购代理机构开具的收款收据（加盖采购代理机构财务章）复印件；或金融机构、担保机构出具的保函等。

正/副本

项目名称：XXXXX

投标文件-商务技术文件

项目编号：

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件一、投标书（实质性格式）

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）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

授权委托书

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构（仅当招标文件注明允许分支机构投标的），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、护照等身份证明文件。提供身份证的，应同时提供**身份证双面**。

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）有效期内的身份证（**双面**）、护照等身份证明文件。

--

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

附件三、开标一览表（实质性格式）

项目编号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

投标人名称	投标报价	服务期限	投标保证金
	小写： 大写：		有/无

注：

1. 此表中，投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。
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。
3. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

附件四、投标分项报价表（格式自拟）

项目编号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

注：

1. 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. 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

附件五、合同条款偏离表（实质性格式）

项目编号：_____

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
<p>对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）：</p> <p><input type="checkbox"/> 无偏离（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。）</p> <p><input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则需在本表中对偏离项逐列明，否则投标无效；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。）</p>					

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

附件六、采购需求偏离表（实质性格式）

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	招标文件条目号	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

附件七、招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料