

# 北京市政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：接诉即办服务

项目编号/包号：11010525210200026717-XM001/01

采 购 人：北京市朝阳区房屋管理局

采购代理机构：北京子恒工程管理有限公司

日期：2025 年 12 月 15 日

## 目录

第一章 采购邀请 .....	1
第二章 供应商须知 .....	5
第三章 评审方法和评审标准 .....	19
第四章 采购需求 .....	28
第五章 合同草案条款 .....	32
第六章 响应文件格式 .....	39

注：采购文件条款中以“■”形式标记的内容适用于本项目，以“□”形式标记的内容不适用于本项目。

# 第一章采购邀请

## 一、项目基本情况

1. 项目编号/包号：11010525210200026717-XM001/01
2. 项目名称：接诉即办服务
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 项目预算金额：200 万元
5. 采购需求：

包号	标的名称	采购包预算金额/ 最高限价（万元）	数量	简要技术需求或服务要求
01	接诉即办服务	200	1 项	按照采购人工作要求，供应商应拟派人员配合开展接诉即办相关工作，包括案件的转派答复，数据的收集整理、分析，撰写报告，实地核实处理投诉问题，做好数据汇总、数据分析、业务报告；提供适用于北京市朝阳区房屋管理局用户需求的“接诉即办”业务辅助系统，从技术层面为诉求办理工作提供信息化技术保障。建立工单内部流转闭环，做好数据汇总、数据分析、业务报告，根据市区工作要求，及时开展针对性更新和完善工作。详见采购需求。

6. 合同履行期限：1 年
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小微企业制造、服务全部由符合政策要求的小微企业承接。

☐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：

3.2.1 供应商未被列入信用中国网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；

3.2.2 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

### 三、获取采购文件

1. 时间：2025 年 12 月 16 日至 2025 年 12 月 22 日，每天上午 9:00 至 12:00，下午 12:00 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。

4. 售价：0 元。

### 四、响应文件提交

截止时间：2025 年 12 月 26 日 13 时 30 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台

（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）

### 五、开启

时间：2025 年 12 月 26 日 13 时 30 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台

（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）

## 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：本项目落实政府采购促进中小企业发展、政府采购促进残疾人就业、政府采购信用担保、节能产品、环境标志产品优先采购等政府采购政策。

2. 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

### 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。

供应商如计划参与多个采购包的响应，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采购文件电子版。未在规定时间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响应文件。

### 2.5 编制电子响应文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子响应文件并进行线上响应，供应商电子响应文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子响应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。

### 2.6 提交电子响应文件

供应商应于响应文件提交截止时间前在平台提交电子响应文件，上传电子响应文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

### 2.7 开启响应文件

供应商于磋商文件规定的开启时间、在开启地点使用 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解密并开启响应文件。如因供应商问题，解密不成功，则响应无效。

## 八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

### 1.采购人信息

名称：北京市朝阳区房屋管理局

地址：北京市朝阳区三里屯南 56 号

联系电话：010-64186115

### 2.采购代理机构信息

名称：北京子恒工程管理有限公司

地址：北京市西城区裕民路 18 号北环中心 11 层 1102 室

联系方式：010-62043900

### 3.项目联系方式

项目联系人：孙彩娟

电话：010-62043900

## 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。

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 <input type="checkbox"/> 工程						
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						
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：_____。						
	磋商前答疑会	<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：_____。						
4.2.5	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"> <tr> <th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> <tr> <td>01</td><td>接诉即办服务</td><td>其他未列明</td></tr> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	接诉即办服务	其他未列明
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
01	接诉即办服务	其他未列明						
10.2	报价	报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。						
11.1	磋商保证金 (不适用)	磋商保证金金额：_； 磋商保证金收受人信息： 名称： 开户行： 账号：						
11.8.5		磋商保证金不予退还的其他情形： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。						
12.1	响应有效期	自响应文件提交截止之日起算 90 日历天。						
17.2	解密时间	解密时间：20 分钟						
20.1	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： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商： <u>按照第三章相关内容执行。</u>						

条款号	条目	内容
23.5	分包	<p>本项目是否允许分包：</p> <p>■不允许</p> <p>□允许，具体要求：_____。</p> <p>（1）可以分包履行的具体内容：_____；</p> <p>（2）允许分包的金额或者比例：_____；</p> <p>（3）其他要求：_____。</p>
23.6	政采贷	<p>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”。</p>
24.1.1	询问	<p>询问提出形式：<u>纸质版递交至采购代理机构。</u></p>
24.3	联系方式	<p>接收询问和质疑的联系方式</p> <p>联系部门：<u>招标部孙彩娟；</u></p> <p>联系电话：<u>010-62043900；</u></p> <p>通讯地址：<u>北京市西城区裕民路18号北环中心11层1102室。</u></p>
25	代理费	<p>收费对象：</p> <p>□采购人</p> <p>■成交供应商</p> <p>收费标准：<u>参考《关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》[2011]534号和《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）以及《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）规定执行；</u></p> <p>缴纳时间：<u>成交供应商在领取成交通知书时一次性向采购代理机构交纳所有服务费。</u></p>



## 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、服务参与响应，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：

1.1.1.1 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。

1.1.1.2 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。

1.1.1.3 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。

1.1.1.4 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：

- 1.1.1.5 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）；
- 1.1.1.6 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；
- 1.1.1.7 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；
- 1.1.1.8 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；
- 1.1.1.9 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）；
- 1.1.1.10 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 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 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。

#### 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 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，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足上述时间的，将顺延提交首次响应文件截止时间。

## 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。供应商应当对所参与采购包对应第四章《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分响应，否则其对该采购包的响应将被认定为**无效响应**。

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为计价货币。
- 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下列内容，《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。供应商自愿超额缴纳磋商保证金的, 响应文件不做无效处理。
- 11.2 交纳磋商保证金可采用的形式: 电汇。
- 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、担保机构出具的纸质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; 以电子保函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。未按上述要求缴纳保证金的, 其**响应无效**。
- 11.4 供应商除需在响应文件中提供“磋商保证金凭证/交款单据电子件”, 还需在首次响应文件提交截止时间前, 通过电子交易平台上传“磋商保证金凭证/交款单据电子件”。
- 11.5 磋商保证金有效期同响应有效期。
- 11.6 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。
- 11.7 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:
  - 11.7.1 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;
  - 11.7.2 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;
  - 11.7.3 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。
- 11.8 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:
  - 11.8.1 供应商在响应文件提交截止时间后撤回响应文件的;
  - 11.8.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的;



- 11.8.3 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;
- 11.8.4 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;
- 11.8.5 《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 竞争性磋商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、制造商授权书原件等),响应文件中应使用原件的电子件。
- 13.2 竞争性磋商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 响应文件的提交

## 14 响应文件的提交

- 14.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。供应商根据竞争性磋商文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子响应文件。
- 14.2 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响应文件,磋商保证金除外。

## 15 响应文件截止时间

- 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,将电子响应文件提交至电子交易平台。

## 16 响应文件的修改与撤回

- 16.1 提交响应文件截止时间前,供应商可以通过交易系统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交易系统,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 响应文件的解密与开启

- 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 本项目解密使用北京市政府采购电子交易平台。供应商应在《供应商须知资料表》规定的时间内对响应文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**无效响应**。
- 17.3 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。
- 17.4 供应商不足 3 家的，不予解密。
- 17.5 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，并负责具体评审与磋商事务，独立履行职责。
- 18.2 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。

### 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均具有法律效力。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，应当依法承担法律责任。

## 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继续进行的”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应当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人名单排序，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。

23.6 “政采贷”融资指引：详见《供应商须知资料表》。

## 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，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《供应商须知资料表》。

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、评审程序和方法

#### 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	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”； 供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 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； 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”； 供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 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。	提供证明文件的电子件或电子证照
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
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、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；</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、重大税收违法失信主体、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。
4	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》
5	获取竞争性磋商文件	<p>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竞争性磋商文件。</p> <p>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。</p>	

## 1.4 《符合性审查要求》见下表：

符合性审查要求

序号	检查因素	检查内容	是否允许澄清、说明或者更正
1	授权委托书	按磋商文件要求提供授权委托书；	否
2	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	响应有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足磋商文件中载明的响应有效期的；	否
4	签署、盖章	按照磋商文件要求签署、盖章的；	否
5	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按磋商文件要求提供；	否
6	报价合理性	报价合理，或供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应磋商小组要求在规定时间内证明其报价合理性的；	否
7	其他无效情形	供应商、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 磋商小组所有成员将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，提交最后报价的供应商可以为 2 家。
- 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分响应，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 3.2.2-3.2.6 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。

- 3.2.6 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 10 % 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 4 % 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：/。

#### 5 评审方法和评审标准

5.1 本项目采用的评审方法为：本项目的评审采用综合评分法。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）\_/\_。

#### 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，应当及时向财政部门报告。

## 二、评审标准

序号	评审项目及权重	评审要素	分值
1	报价部分 (10 分)	价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照以下公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10	10
2	近三年类似业绩 (10 分)	近3年（2022年12月1日至今）类似业绩，有1个得5分，满分10分；注：需提供加盖公章的合同主要章节复印件	10
3	诉求办理方案 (15 分)	结市民反映诉求情况和办理需要，制定工作方案。就市民诉求办理提供签收转派、受理处置、回访反馈、调度协调、数据分析等工作。 1、方案详实且可操作性强，得15分； 2、方案较完整、可操作性较强，得12分； 3、方案简单、可操作性较强，得9分； 4、方案较简单、可操作性较差，得6分； 5、方案无操作性差得3分； 6、未提供本项内容得0分。	15
4	服务质量控制措施及保障方案 (10 分)	针对人员管理、服务内容、服务质量、服务效率提供科学合理的服务质量保障方案。 1、方案详实且可操作性强得10分； 2、方案较完整、具备一定操作性得7分； 3、方案简单、操作性差得4分； 4、未提供本项内容得0 分。	10
5	培训方案 (10 分)	根据供应商提供的人员和应用培训方案进行综合评价，评价内容包括培训场地、培训教具、培训师资、培训教材、现场和远程等，其中： 1、全面完善、科学，可行性及针对性强，能够完全满足采购人实际需要的，得10分； 2、应用培训方案较为全面、科学，可行性，能够较好满足采购人实际需要的，得7分； 3、应用培训方案不完整，可行性较差，无法满足采购人实际需要的，得4分； 4、未提供得0 分。	10
6	项目员工绩效考核及激励管理，统计报表等制度 (10 分)	根据供应商提供的项目员工绩效考核及激励管理，统计报表等制度进行综合评价，其中： 1、制度详尽、标准明确、流程规范的得10 分； 2、制度较为详细、标准较为明确、流程较为规范的得7分； 3、制度不够详细、标准较不明确、流程较为规范的得4分； 4、制度不全、标准不明确、流程不规范的得0 分；	10
7	项目管理 人员配备 情况 (10 分)	根据供应商配备的人员情况综合打分： 1、人员架构清晰合理可行性高，岗位职责和上岗情况说明描述完善详细得10分； 2、人员架构清晰可行性一般，岗位职责和上岗说明情况描述基本完善得7分； 3、人员架构不够清晰；岗位职责和上岗说明情况描述相对不清楚得4分； 4、人员架构模糊可行性差；岗位职责和上岗说明情况未提供得0分	10

8	应急预案 (10 分)	根据供应商编制的方案综合打分： 1、突发事件或紧急情况应急处理方案针对性及可行性强、出现问题时响应时间迅速，得10分； 2、突发事件或紧急情况应急处理方案完善具体，合理可行，能够完全满足项目要求，得7分； 3、突发事件或紧急情况应急处理方案基本合理可行，但有完善空间，能满足部分项目需求，得4分； 4、未提供本项得0分。	10
9	硬件、软件 平台维护服务 (10 分)	根据供应商编制的方案综合打分： 1、硬件、软件平台维护服务方案合理、清晰、可行性强，针对性强，得10分； 2、硬件、软件平台维护服务方案较合理、清晰、可行性较强，针对性较强，得7分； 3、硬件、软件平台维护服务方案一般，可行性较差，得4分； 4、未提供本项得0分。	10
10	巡检及备件 服务 (5 分)	1、巡检及备件服务方案详细、具体、合理，针对性强，得5分； 2、巡检及备件服务方案较详细、较具体、较合理，得3分； 3、巡检及备件服务方案不完整，针对性差，得1分； 4、未提供得0 分。	5

## 第四章采购需求

### 一、采购标的

#### 1. 采购标的（简要服务内容及数量）

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	接诉即办工作服务	200	1	按照采购人工作要求，供应商应拟派人员配合开展接诉即办相关工作，包括案件的转派答复，数据的收集整理、分析，撰写报告，实地核实处理投诉问题，做好数据汇总、数据分析、业务报告；提供适用于北京市朝阳区房屋管理局用户需求的“接诉即办”业务辅助系统，从技术层面为诉求办理工作提供信息化技术保障。建立工单内部流转闭环，做好数据汇总、数据分析、业务报告，根据市区工作要求，及时开展针对性更新和完善工作。详见采购需求。

2. 项目背景：为响应中共北京市委组织部、北京市政务服务管理局《12345 市民服务热线服务与管理规范》要求，为了更好地发挥 12345 市民服务热线“哨声源”作用，做到“接诉即办、快速快办”，提高群众诉求办理效率和质量，为群众办实事、解难题，切实提高城市精细化管理水平，全面提升百姓生活环境质量。

### 二、商务要求

1. 服务时间：1 年
2. 付款条件（详见合同）

### 三、技术要求

#### （一）系统服务及技术保障工作

服务期内，乙方负责提供适用于北京市朝阳区房屋管理局用户需求的“接诉即办”业务辅助系统，从技术层面为诉求办理工作提供信息化技术保障。建立工单内部流转闭环，做好数据汇总、数据分析、业务报告。根据市区工作要求，及时开展针对性更新和完善工作，同时确保信息安全。

具体服务内容及技术参数如下表：

服务项	明细	参数说明
-----	----	------

接诉即办系统 租用	诉求受理	<p><b>1) 工单签收:</b> 系统通过接口实时获取区级核心系统派遣的诉求工单, 并以铃声报警提醒中心进行工单签收操作。</p> <p><b>2) 工单退回:</b> 系统与区级核心系统接口对接, 对不属于本辖区责任范围内的工单直接进行退回, 系统将在工单的流转记录中展示历次退单理由和区里退单审核意见。</p> <p><b>3) 自建工单:</b> 系统可以通过手动录入或批量导入诉求工单, 满足各类渠道获取的诉求信息可并入系统集中办理。</p>
	工单派发	<p><b>1) 信息完善:</b> 中心用户根据诉求信息内容, 补充完善事发地、诉求类型、事件标签等信息。</p> <p><b>2) 派单:</b> 中心用户根据诉求内容及事发地判断承办部门, 通过系统向下级部门派发工单, 系统支持 3 级派件、多部门主协办派件。</p> <p><b>3) 区、市退件:</b> 系统支持中心用户向区、市退件, 系统通过接口将退件信息发送至区级核心系统。</p>
	办结反馈	<p>承办部门自动获取中心派遣的工单, 经签收后开展处置工作, 办结后, 将处置结果按照要求录入系统, 并上传照片、文档、音频视频等佐证材料。</p> <p>系统支持部门退件、中心退件审核、不纳入申请等特殊流程办理。</p>
	中心审核	<p>中心通过系统对各部门提交的工单办理结果及相关佐证材料进行审核, 审核通过后上报区级核心系统, 对审核未通过的工单可进行驳回处理。</p>
	综合查询	<p>用户通过综合查询功能查看各诉求工单的实时状态, 系统支持根据时间、承办部门、工单类型、完成状态、满意度等条件筛选, 查询结果支持 excel 导出。</p>

	统计分析	实现了按照部门、属地、业务类型、满意度等维度统计，通过数据集和图表组件展示实时统计结果。
	区级核心系统接口集成	与区级 12345 核心系统接口对接，按照其标准规范实现工单获取、上报、退单和不纳入环节的业务自动流转。
	不纳入方案	不纳入案件规范化咨询。即根据市级不纳入审核要求，就如何清晰简洁、有条理的把不纳入理由描述清楚提供服务，协助建立标准化不纳入框架。不纳入案件法律、法规咨询。即在日常不纳入案件中，根据北京市“接诉即办”工作不纳入审核要求，给出专业严谨、合理合法的建议。日常不纳入案件的不纳入方式。
硬件设备租用	服务器	2U 机架式服务器 1 台，用于部署运行接诉即办业务辅助系统。
运维服务	系统运维保障	提供信息系统 7*24 小时运维服务； 根据市、区业务工作要求，免费升级系统功能。
培训	用户使用培训	根据用户实际工作需求，提供现场用户使用培训。

## （二）协助完成好签收转派工作

按照辅助系统平台接诉即办要求，接辅助系统平台派件后， 接件人员自接到派件之时起 1 小时之内完成对案件的甄别判断，根据职责情况，妥善处置。确定为自身业务范围的进行签收并同时再次分配给相关业务科室、单位；确定不是自身业务范围的进行退件处理；不确定责任的案件，应当及时咨询相关业务科室、单位对接人确认后进行处理。协助各业务科室、单位对接人确保电话接听畅通。所有转派工作应当以书面形式留存工作记录，定时向甲方汇报。

## （三）协助各责任部门做好受理处置工作

按照区里要求做好退区退市工作。对于属于自身职责范围的案件，积极协助业务科室、单位在规定时限内，按照来电人反映问题的等级及办理流程及时办理，妥善解决群众反映的问题。

## （四）协助做好回访反馈工作



加强对业务科室、单位提交的双是保留案件听取录音进行研判，分析存在的疑问以及风险评估，协助业务科室、单位对双是保留案件存在的问题及时反馈给科室、单位。反馈情况应当以适当形式留存工作记录，定时向甲方汇报。

#### **（五）协助做好调度协调工作**

协助责任部门每日会商群众反映问题，形成群众反映问题日报报送责任部门主管领导及办公室；协助责任部门每周召开的热线处置工作调度会，分析群众诉求发案情况及诉求“三率”的办理情况，制定热线工作相关的改进措施，努力提高“三率”指标、双是指标、原始解决率，会后各相关责任科室将相关调度情况进行报送；协助筹办调度会每月点评我局诉求办理情况、汇总本行业诉求及街乡吹哨诉求情况、配合街乡解决群众诉求情况。

#### **（六）实行绩效考核工作**

乙方要结合甲方实际情况，建立公平、公正、可持续性强的绩效考核机制，根据每月案件办理情况，对服务项目的工作人员每月案件办理情况进行考核评价，形成月度考核评价结果；乙方按照每月考核评价结果，在服务项目工作人员工资的基础上，分级进行绩效奖励，提升工作人员积极性，推动工作效果持续提升。

#### **（七）乙方安排提供服务的项目工作人员**

工作人员应具有良好的综合素质，思维清晰，理解力强，表达能力强；有一定文字功底，有为政府相关部门提供客户服务等相关工作经验；能够熟练使用办公软件和信息化操作平台；善于信息收集和整理，能够运用现代化的数据分析手段对工作中产生的数据进行分析、整理、研究；具有良好的沟通协调能力和团队协作能力，善于发现和解决问题，普通话标准，善于表达；有较高的职业素养，责任心强，能够适应高强度、快节奏的工作要求，年富力强，吃苦耐劳，抗压能力强，工作稳定性良好。乙方定期对人员进行培训，提升业务能力，加强人员工作效率及服务态度。

## 第五章合同草案条款

北京市朝阳区房屋管理局

接诉即办服务（2026 年）

合同书

甲 方：北京市朝阳区房屋管理局

乙 方：

签约日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

根据《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》等制度要求，为了更好地发挥 12345 市民服务热线“哨声源”作用，辅助北京市朝阳区房屋管理局开展市民热线系统辅助工作，做到“接诉即办、快速快办”，提高群众诉求办理效率和质量，为群众办实事、解难题，切实提高城市精细化管理水平，全面提升百姓生活环境质量，经甲乙双方协商，在平等自愿的基础上，就北京市朝阳区房屋管理局“接诉即办服务”（2026 年），双方签订本合同。

## 一、合同内容

乙方按照甲方工作要求，配合开展“接诉即办”相关工作，包括案件的转派答复，数据的收集整理、分析，撰写报告，系统保障等内容。具体如下：

### （一）系统服务及技术保障工作

服务期内，乙方负责提供适用于北京市朝阳区房屋管理局用户需求的“接诉即办”业务辅助系统，从技术层面为诉求办理工作提供信息化技术保障。建立工单内部流转闭环，做好数据汇总、数据分析、业务报告。根据市区工作要求，及时开展针对性更新和完善工作，同时确保信息安全。

具体服务内容及技术参数如下表：

服务项	明细	参数说明
接诉即办系统 租用	诉求受理	<p><b>1) 工单签收：</b>系统通过接口实时获取区级核心系统派遣的诉求工单，并以铃声报警提醒中心进行工单签收操作。</p> <p><b>2) 工单退回：</b>系统与区级核心系统接口对接，对不属于本辖区责任范围内的工单直接进行退回，系统将在工单的流转记录中展示历次退单理由和区里退单审核意见。</p> <p><b>3) 自建工单：</b>系统可以通过手动录入或批量导入诉求工单，满足各类渠道获取的诉求信息可并入系统集中办理。</p>

	工单派发	<p><b>1) 信息完善：</b>中心用户根据诉求信息内容，补充完善事发地、诉求类型、事件标签等信息。</p> <p><b>2) 派单：</b>中心用户根据诉求内容及事发地判断承办部门，通过系统向下级部门派发工单，系统支持 3 级派件、多部门主协办派件。</p> <p><b>3) 区、市退件：</b>系统支持中心用户向区、市退件，系统通过接口将退件信息发送至区级核心系统。</p>
	办结反馈	<p>承办部门自动获取中心派遣的工单，经签收后开展处置工作，办结后，将处置结果按照要求录入系统，并上传照片、文档、音频视频等佐证材料。</p> <p>系统支持部门退件、中心退件审核、不纳入申请等特殊流程办理。</p>
	中心审核	<p>中心通过系统对各部门提交的工单办理结果及相关佐证材料进行审核，审核通过后上报区级核心系统，对审核未通过的工单可进行驳回处理。</p>
	综合查询	<p>用户通过综合查询功能查看各诉求工单的实时状态，系统支持根据时间、承办部门、工单类型、完成状态、满意度等条件筛选，查询结果支持 excel 导出。</p>
	统计分析	<p>实现了按照部门、属地、业务类型、满意度等维度统计，通过数据集和图表组件展示实时统计结果。</p>
	区级核心系统接口集成	<p>与区级 12345 核心系统接口对接，按照其标准规范实现工单获取、上报、退单和不纳入环节的业务自动流转。</p>
	不纳入方案	<p>不纳入案件规范化咨询。即根据市级不纳入审核要求，就如何清晰简洁、有条理的把不纳入理由描述清楚提供服务，协助建立标准化不纳入框架。不纳入案件法律、法规咨询。即在日常不纳入案件中，根据北京市“接诉即办”工作不纳入审核要求，给</p>

		出专业严谨、合理合法的建议。日常不纳入案件的不纳入方式。
硬件设备租用	服务器	2U 机架式服务器 1 台,用于部署运行接诉即办业务辅助系统。
运维服务	系统运维保障	提供信息系统 7*24 小时运维服务; 根据市、区业务工作要求, 免费升级系统功能。
培训	用户使用培训	根据用户实际工作需求, 提供现场用户使用培训。

## （二）协助完成好签收转派工作

按照辅助系统平台接诉即办要求, 接辅助系统平台派件后, 接件人员自接到派件之时起 1 小时之内完成对案件的甄别判断, 根据职责情况, 妥善处置。确定为自身业务范围的进行签收并同时再次分配给相关业务科室、单位; 确定不是自身业务范围的进行退件处理; 不确定责任的案件, 应当及时咨询相关业务科室、单位对接人确认后进行处理。协助各业务科室、单位对接人确保电话接听畅通。所有转派工作应当以书面形式留存工作记录, 定时向甲方汇报。

## （三）协助各责任部门做好受理处置工作

按照区里要求做好退区退市工作。对于属于自身职责范围的案件, 积极协助业务科室、单位在规定时限内, 按照来电人反映问题的等级及办理流程及时办理, 妥善解决群众反映的问题。

## （四）协助做好双是保留案件研判工作

加强对业务科室、单位提交的双是保留案件听取录音进行研判, 分析存在的疑问以及风险评估, 协助业务科室、单位对双是保留案件存在的问题及时反馈给科室、单位。反馈情况应当以适当形式留存工作记录, 定时向甲方汇报。

## （五）协助做好调度协调工作

协助责任部门每日会商群众反映问题, 形成群众反映问题日报报送责任部门主管领导及办公室; 协助责任部门每周召开的热线处置工作调度会, 分析群众诉求发案情况及诉求“三率”的办理情况, 制定热线工作相关的改进措施, 努力提高“三率”指标、双是指标、原始解决率, 会后各相关责任科室将相关调度情况进行报送; 协助筹办调度会

每月点评我局诉求办理情况、汇总本行业诉求及街乡吹哨诉求情况、配合街乡解决群众诉求情况。

#### （六）实行绩效考核工作

乙方要结合甲方实际情况，建立公平、公正、可持续性强的绩效考核机制，根据每月案件办理情况，对服务项目的工作人员每月案件办理情况进行考核评价，形成月度考核评价结果；乙方按照每月考核评价结果，在服务项目工作人员工资的基础上，分级进行绩效奖励，提升工作人员积极性，推动工作效果持续提升。

#### （七）乙方安排提供服务的项目工作人员

工作人员应具有良好的综合素质，思维清晰，理解力强，表达能力强；有一定文字功底，有为政府相关部门提供客户服务等相关工作经验；能够熟练使用办公软件和信息化操作平台；善于信息收集和整理，能够运用现代化的数据分析手段对工作中产生的数据进行分析、整理、研究；具有良好的沟通协调能力和团队协作能力，善于发现和解决问题，普通话标准，善于表达；有较高的职业素养，责任心强，能够适应高强度、快节奏的工作要求，年富力强，吃苦耐劳，抗压能力强，工作稳定性良好。乙方定期对人员进行培训，提升业务能力，加强人员工作效率及服务态度。

## 二、本合同标的

（一）合同服务期：自签订合同之日起至 2026 年 12 月 31 日。

（二）服务地点：北京市朝阳区房屋管理局。

（三）合同总价及支付方式

1. 该项目总费用为：人民币\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_整）；

2. 付款方式：

1) 自 2026 年财政款项拨付到账 5 个工作日之内，甲方向乙方支付合同总金额的 70%，即¥\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_）；

2) 本合同服务过半后，经双方确认后 10 日内，甲方向乙方支付总金额的 30%，即¥\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_）。

3. 甲方每次付款前，乙方须向甲方提供等额增值税发票。

账户信息：

账户名称: \_\_\_\_\_

开户行: \_\_\_\_\_

账号: \_\_\_\_\_

乙方的上述账户信息发生变化的,应至少于甲方付款【5】个工作日前书面通知甲方,导致无法支付等均由乙方自行承担。

### 三、甲、乙双方的权利和义务

1. 甲方有权利监督乙方实际工作情况并提出相关要求,乙方应按照约定积极完成甲方工作要求;
2. 乙方需及时向甲方汇报工作任务完成情况,双方需积极配合,充分沟通,建立良好的工作互助机制;
3. 乙方有义务配合甲方在合理范围内的工作调整及安排。

### 四、不可抗力

由于非因甲方或乙方的过错或任何一方均不能控制的其他不可抗力情况下,使甲方或者乙方不能执行任何义务,因此而导致在耽误期间不能执行该义务应予以免责。

### 五、违约责任

1. 甲乙双方均受《中华人民共和国民法典》的制约,未尽事宜,双方协商解决,商而不决时可由甲方所在地的法院起诉解决。
2. 甲乙双方应认真履行合同条款,一方发生违约行为时,应向对方承担由此给对方造成的损失;当一方违约导致合同不能继续履行或履行已成为不必要的,除应承担由此给对方造成的损失外,还应向另一方支付违约金,违约金的数额为本项目合同全款的 5%。

### 六、合同变更、终止和解除

1. 合同履行过程中,如需变更合同条款,应由甲、乙两方共同协商签订补充文件,补充协议及附件与本合同具有同等法律效力。
2. 合同履行中,若甲方因为工作安排需要提前终止合同的,应提前书面告知乙方。双方协议终止合同,乙方尚未实施项目的,应退还甲方已支付费用;已开始实施项目的,甲方应根据乙方已发生的实际工作量支付相应费用。

3. 本合同期限届满即终止。如一方要求续签，应在本合同期限届满前一个月内提出，由双方协商确定。

## 七、其它

1. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后即日生效，本合同一式【肆】份，甲方【贰】份、乙方【贰】份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：北京市朝阳区房屋管理局

乙方：

法定代表人或负责人签章：

法定代表人或负责人签章：

签约日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

签约日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

银行账号：\_\_\_\_\_



## 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

## 1-2 供应商资格声明书

## 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

### 2-1 中小企业政策证明文件

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《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。

## 2-1-1 中小企业证明文件

## 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<sup>1</sup>，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：\_\_\_\_\_

**2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议（本项目不适用）**

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。



## 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 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

注：

（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

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

注：

（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）（实质性格式）（本项目不适用）

## 联合协议

\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_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：\_\_\_\_\_

联合体成员名称：\_\_\_\_\_

盖章：\_\_\_\_\_

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. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

### 3-2 其他特定资格要求

4 磋商保证金凭证/交款单据电子件（本项目不适用）

## 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，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

附：法定代表人（单位负责人）、委托代理人身份证明、委托代理人在本单位近三个月内任意一个月的社保缴纳证明文件电子件：

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。

## 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）身份证或护照等身份证明文件电子件：

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：\_\_\_\_\_

包号	供应商名称	报价	
		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）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

8 分项报价表

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.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

供应商名称（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 (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> <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。） <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 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应内容	偏离情况	说明
<b>对本项目采购需求的偏离情况（应进行选择，未选择响应无效）：</b> <input type="checkbox"/> <b>无偏离</b> （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对采购需求中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） <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> ；对采购需求中的所有要求，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

## 11 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

## 11-1 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”。

11-2类似业绩一览表

序号	项目名称	合同金额 (万元)	实施期限
1			
2			
3			
4			
5			
...			



### 11-3 其它材料

12 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 声明
		大写	小写	

注：1.此表中，每包的最后报价应和《最后分项报价表》中的总价相一致。  
2.本表必须按包分别填写。  
3.此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 13 最后分项报价表（实质性格式，磋商后提交）

## 最后分项报价表

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.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

3.此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带\*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；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，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。（3）资产总额，采用资产总计代替。