

公开招标文件

项目名称：西城区为老年人开展“一键呼”应急呼叫
服务

项目编号：ZZGJ20250059

采购人：北京市西城区民政局

采购代理机构：中招政采（北京）咨询有限公司

目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	6
第三章	资格审查	23
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	25
第五章	采购需求	34
第六章	拟签订的合同文本	42
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：ZZGJ20250059
2. 项目名称：西城区为老年人开展“一键呼”应急呼叫服务
3. 项目预算金额：200 万元、项目最高限价（如有）：200 万元
4. 采购需求：

序号	项目名称	预算金额 (万元)	简要技术需求或服务要求
01	西城区为老年人开展“一键呼”应急呼叫服务	200	“一键呼”应急呼叫服务（不少于 50000 部）

投标人需完成工作内容包括：对全区所有一键呼用户提供持续呼叫服务及售后服务；链接整合服务商资源，开展服务商管理；客服中心服务；支持和原有系统进行对接，维护平台数据，加强养老信息数据的分析应用，提升信息数据的利用效益，为各项决策、管理、指导提供有力支持。

5. 合同履行期限：自合同签订之日起 1 年（具体时间以签订合同为准）。
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 其他特定资格要求：

供应商不得被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）信用记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单。

三、获取招标文件

1. 时间：2025年6月12日至2025年6月18日，每天上午08点30分至11点30分，下午13点00分至17点30分（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

投标截止时间、开标时间：2025年7月2日13点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>），本项目采用远程电子开标方式，投标人使用CA认证证书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：本项目鼓励投标人开展信用担保、政府采购促进中小企业发展政策、支持监狱企业发展、促进残疾人就业、政府采购鼓励采购节能环保产品政策、支持自主创新政策。

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。

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。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 电子开标

供应商在开标地点使用 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进行电子开标，开标地点自行安排，在开标过程中请保持与互联网的连接畅通，否则由此引发的不良后果由供应商自行承担。

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：北京市西城区民政局

地 址：北京市西城区西直门南小街 67 号国英园 4 号楼

联系方式：刘老师 010-83418195

2. 采购代理机构信息

名 称：中招政采（北京）咨询有限公司

地 址：北京市西城区车公庄大街乙 5 号 3 幢 6 层 604 室

联系方式：010-63966992-818

3. 项目联系方式

项目联系人：刘倩倩、刘艳素、普晶、刘宇晴、王泽

电 话：010-63966992-818

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 <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
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： (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： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 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）：/。

条款号	条目	内容		
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"> <tr> <td>标的名称</td> <td>中小企业划分标准所属行业</td> </tr> <tr> <td>西城区为老年人开展“一键呼”应急呼叫服务</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
标的名称	中小企业划分标准所属行业			
西城区为老年人开展“一键呼”应急呼叫服务	软件和信息技术服务业			
11.2	投标报价	<p>投标报价的特殊规定：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 无</p> <p><input type="checkbox"/> 有，具体情形：∕。</p>		
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额：<u>40000</u> 元</p> <p>保证金形式：<input checked="" type="checkbox"/> 支票 <input checked="" type="checkbox"/> 汇票 <input checked="" type="checkbox"/> 本票 <input checked="" type="checkbox"/> 政府采购投标担保函正本 <input checked="" type="checkbox"/> 电汇</p> <p>投标保证金收受人信息：</p> <p>保证金收款人：中招政采（北京）咨询有限公司</p> <p>开户银行：中信银行北京和平里支行</p> <p>账 号：8110701012801943516 （请注明项目编号及用途）</p> <p>注意：投标人应在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。</p>		
12.8.2		<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）供应商在响应有效期内撤销其投标；</p> <p>（2）成交供应商在规定期限内未能根据规定签订合同。</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	解密时间	解密时间：30 分钟		
22.1	确定中标人	<p>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：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p>中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 得分且投标报价均相同的，以<u>技术部分</u>得分高者为中标人</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</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> <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>		

条款号	条目	内容
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： <u>书面形式送达</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：中招政采（北京）咨询有限公司； 联系电话：010-63966992-818； 通讯地址：北京市西城区车公庄鸿儒大厦 B 座一层 101 室。
27	代理费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 中标人 收费标准：参照原国家计委计价格【2002】1980号文和国家发改委发改办价格【2003】857号文的标准收取。 缴纳时间：领取成交通知书时一次性缴纳。

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》（银发〔2015〕309号）等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《中华人民共和国民法典》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

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》（国家互联网信息办公室公告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 采购需求标准

5.6.1 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》。

5.6.2 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分投标，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为计价货币。

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下列内容，《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。
- 12.7 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《投标人须知资料表》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，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》要求确定中标人。

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，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

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《投标人须知资料表》。

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

- 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	<p>投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>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；</p> <p>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”；</p> <p>投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>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。</p>	提供证明文件的电子件或电子证照

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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	<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：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；</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，与其他采购文件一并保存；</p> <p>信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，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。</p>	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》	
3	本项目的特定资格要求	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投标保证金。	

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《商务技术文件》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	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	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）
9	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；
10	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；

11	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；
12	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
13	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分投标，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 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。
- 2.4.7 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 4% 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：/

- 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并列。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，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
一、商务部分（20分）				
1	企业服务能力	4	同时具有 ISO9001 质量管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系认证的得 4 分，每少一个扣 2 分，扣完为止。 注：投标人须提供以上证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	
2	类似项目业绩	8	投标人具备类似业绩案例，每提供一个得 2 分，满分 8 分。 注：投标人须提供合同首页、服务内容页、金额页、签章页，并加盖投标人公章。	
3	服务团队	3	1. 项目团队人员具备与本项目相关行业的中级及以上职称(人事部门统一组织的全国性职业资格考试的证书),得 1 分, 否则不得分; 2. 拟派的项目经理或主要负责人具有类似项目业绩得 2 分, 否则不得分。 注：需提供职称证书复印件并加盖投标人单位公章，类似项目业绩需提供个人简历表，并列明业绩。	
4		5	投标人根据项目需要组建服务团队，团队应包括技术支持、售后服务、客服人员等专业人员。 拟派服务人员组织架构设置合理，人数充足、经验丰富，得 5 分； 拟派服务人员组织架构设置较合理，数量基本满足要求、经验一般，得 3 分； 拟派服务人员组织架构设置不够合理，数量不能充分满足要求、经验不够充足，得 1 分； 拟派服务人员组织架构设置不合理，数量不能满足要求、无相关经验，得 0 分。 注：需提供团队人员清单。	
二、技术部分（70分）				
1	项目理解及需求分析	10	充分了解社区养老的政策背景，了解一键呼系统平台的服务内容，对西城区基层养老相关工作的现状、问题和需求进行理解及综合分析。 项目采购需求理解全面，分析透彻，能够清晰准确的抓住项目核心，完全实现采购需求目标的，得 10 分；	

			<p>项目采购需求理解较透彻，分析较详尽，基本能够实现采购需求目标的，得7分；</p> <p>有一般性理解，分析详细，不完全能够实现采购需求目标的，得4分；</p> <p>对项目理解存在较大偏差，基本不能实现采购需求目标的，得1分；</p> <p>未提供项目理解与分析的，得0分。</p>	
2	服务方案	8	<p>为全区所有一键呼用户提供持续呼叫服务及售后服务的方案。</p> <p>服务方案完善、切实可行，针对性强得8分；</p> <p>服务方案较完善、较可行、针对性较强得5分；</p> <p>服务方案不完善、可行性一般、针对性较差得2分；</p> <p>服务方案不合理或未提供，得0分。</p>	
3		8	<p>链接整合服务商资源及开展服务商管理工作的服务方案。</p> <p>服务方案完善、切实可行，针对性强得8分；</p> <p>服务方案较完善、较可行、针对性较强得5分；</p> <p>服务方案不完善、可行性一般、针对性较差得2分；</p> <p>服务方案不合理或未提供，得0分。</p>	
4		8	<p>西城养老服务专线客服中心服务工作的方案。</p> <p>服务方案完善、切实可行，针对性强得8分；</p> <p>服务方案较完善、较可行、针对性较强得5分；</p> <p>服务方案不完善、可行性一般、针对性较差得2分；</p> <p>服务方案不合理或未提供，得0分。</p>	
5		15	<p>提供系统平台，并进行维护及升级的服务方案。包含：工作台、老人管理、服务商管理、驿站管理、服务工单管理、统计分析、领导驾驶舱、C端展示平台等。</p> <p>服务方案完善、切实可行，针对性强得15分；</p> <p>服务方案较完善、较可行、针对性较强得10分；</p> <p>服务方案基本完善、可行性一般、针对性一般得5分；</p> <p>服务方案基本完善、可行性较差、针对性较差得1分；</p> <p>未提供，得0分。</p>	
6		8	<p>推广和宣传工作的服务方案。具备线上、线下及结合的推广能力。</p> <p>服务方案完善、切实可行，针对性强得8分；</p> <p>服务方案较完善、较可行、针对性较强得5分；</p> <p>服务方案不完善、可行性一般、针对性较差得2分；</p> <p>服务方案不合理或未提供，得0分。</p>	

7		3	<p>针对本项目培训工作的服务方案。</p> <p>服务方案完善、切实可行，针对性强得 3 分； 服务方案较完善、较可行、针对性较强得 2 分； 服务方案不完善、可行性一般、针对性较差得 1 分； 服务方案不合理或未提供，得 0 分。</p>	
8		10	<p>项目整体运营和工作推进、各方需求响应的服务方案。</p> <p>服务方案完善、切实可行，针对性强得 10 分； 服务方案较完善、较可行、针对性较强得 7 分； 服务方案基本完善、可行性一般、针对性一般得 4 分； 服务方案基本完善、可行性较差、针对性较差得 1 分； 未提供，得 0 分。</p>	
三、价格部分（10 分）				
1	投标报价	10	<p>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：</p> <p>投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 分值。</p> <p>说明：此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4 及 2.5。</p>	
合计		100		

第五章 采购需求

一、项目背景

为推进北京市西城区居家养老服务体系的建设和提升居家养老服务能力，全面提高西城区居家养老工作管理社会化、智能化、专业化水平，适应新时代的养老管理现代化建设需求，西城区民政局依据国家、北京市及西城区政府有关政策指导和建设标准，积极开展居家养老服务管理规划和建设，按照建设一刻钟养老服务圈的要求，本着“政府普惠支持，老人自愿安装”原则，稳步推进“一键呼”应急呼叫智能终端安装工作。截至2025年，累计为5万户西城老年人安装了“一键呼”应急呼叫装置。为保障现有服务不中断，并持续提升西城区老年人养老的安全感、便利性，开展本次招标采购工作。

二、项目服务对象

西城区安装“一键呼”的用户。

三、项目服务期限

自合同签订之日起1年（具体时间以签订合同为准）。

四、项目服务内容概述

1. 政策与战略支撑

“一键呼”项目是落实《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》的重要举措，符合北京市建设“一刻钟养老服务圈”目标，需通过制度保障、标准制定、跨部门协作，将其打造为全国居家养老服务标杆工程。

2. 应对老龄化社会刚性需求，破解养老服务资源分散难题

西城区70岁以上老年人约为16万人，占比已超15%，独居、空巢老人比例逐年攀升。充分利用并升级“一键呼”建设，打通民政、卫健、物业等部门数据壁垒，深化“一网统管”平台，实现急救、生活服务、健康管理等资源全域统筹，快速匹配老年人需求，切实解决服务需求对接，满足高龄、失能等特殊群体紧急救助与日常照护需求。

五、项目服务原则

统一领导，整体规划，保障实施原则

西城区“一键呼”工作是一项长期系统性的工程，为确保建设的有序、规范，在实

际工作中必须做好统一领导，整体规划。由西城区民政局领导小组统一领导和部署，组织制定总体规划，设计总体框架，确定总体目标与主要任务，制定项目实施总体方案和详细设计，形成统一的标准体系，并具体组织项目的实施。从养老服务管理本身的需求和业务流程出发，为系统的建设、开发和运行提供明确的思路和保障。

整合资源，开放共享原则

西城区“一键呼”系统平台的实施要整合现有的网络资源和数据资源，对于已经建成的系统平台和数据资源，在本项目建设中要充分加以利用。在基础数据库和各业务系统建设中，要注重系统之间的衔接，切实保障系统之间的信息资源共享，避免重复建设，消除“信息孤岛”。

同时，一键呼系统平台建设应整体考虑西城区信息化现状，充分利用已有系统的各项基础数据、联动各街道及市级养老平台数据，最大程度发挥现有各类资源的效益。

技术先进，兼容性、可扩展原则

系统平台应具备兼容性，至少保证能在 Linux、Windows、Unix、Mac 等操作系统平台上运行。

可扩展性方面，系统平台需采用标准的、可扩展的、组件化的、面向服务的架构设计，保证在业务调整或新增业务时，影响局部化，并快速适应业务不断变化的要求。

在保证兼容性和可扩展性的前提下，尽可能跟踪国内外先进的计算机软硬件技术、信息技术及网络通信技术，使系统具有较高的性能价格比，同时建设方案以实际可接受能力为尺度，避免盲目追求新技术，造成不必要的浪费。技术上立足于长远发展，坚持选用开放性系统，使系统和将来的新技术能平滑过渡。采用先进的体系结构和技术发展的主流产品，确保整个系统高效运行。

安全可靠、保障稳定原则

“一键呼”系统平台所涉及的资源较广、使用角色较多，同时老人基础信息和街道、社区、驿站的服务信息有一定的保密性，需要对安全问题足够重视，系统应提供多方式、多层次、多渠道的安全保密措施，防止各种形式与途径的非法侵入和机密信息的泄露，保证系统中数据的安全。通过制订相关的信息安全与保密制度和规定，引进和研制系统安全与数据保密技术，保证系统和信息的安全。

作为为养老工作相关管理部门提供运行工具、监管手段和决策支持服务的系统平台，应保证持续稳定运作，系统发生故障的概率低，具备在错误干扰下系统重新恢复和启动的能力，具备数据安全性维护的能力。

经济性原则

西城区“一键呼”系统平台建设涉及基础硬件部分均依托西城区政务云，要充分利用政务云的云计算资源、网络资源及系统安全资源，避免重复投入，做到经济节约。

通过对接市级平台、区级养老业务系统、街道养老系统等多个系统，实现老人数据全掌握、养老服务数据全涵盖，充分利用历史沉淀数据，在现有业务管理的前期工作基础上进行数据整合，进一步提高系统的数据支撑能力，为进一步数据挖掘应用奠定基础。

六、项目服务内容

投标人需完成工作内容包括：对一键呼用户提供持续呼叫服务及售后服务；链接整合服务商资源，开展服务商管理；客服中心服务；支持和原有系统进行对接，维护平台数据，加强养老信息数据的分析应用，提升信息数据的利用效益，为各项决策、管理、指导提供有力支持。

6.1 对一键呼用户提供持续呼叫服务及售后服务

维护智能终端系统后台，保证硬件设备快捷按键的正常转接呼叫功能。提供 7*24 小时的售后服务，在智能终端设备发生故障时及时响应维修，在老人使用上出现问题时及时响应解决，保证老人能够正常使用。

6.2 链接整合服务商资源，开展服务商管理

整合服务商资源，链接更多刚需服务，丰富一键呼养老服务体系，升级一键呼叫养老服务，包括但不限于一键叫车、一键买药、一键买菜等服务。同时，展开服务商管理，包括服务商的准入与退出、备案及监管等，以保证服务质量。

6.3 客服中心服务

提供西城养老服务专线 010-65155656 客服服务，包括政策咨询、一键呼服务咨询、投诉受理等服务，做好工作人员的专业培训和话术培训，确保与老人有效沟通，解答老人问题。

在项目运营服务期间与项目相关的疑议和纠纷由运营单位进行处理，与项目无关的疑问，及时反馈给相关方解答处理。

6.4 提供系统平台，并进行维护及升级

投标人需提供对“一键呼”智能终端配套进行管理的系统后台，并对平台进行维护升级，包括数据对接、数据管理、数据统计分析、服务商管理、服务管理内容。

系统后台管理功能包括工作台、老人管理、服务商管理、驿站管理、服务工单管理、统计分析、领导驾驶舱、面向用户的C端展示平台等内容。

系统平台支持区民政、街道的日常工作查看、数据维护和使用；支持驿站人员、服务商人员的日常工作、查询和管理工作；支持老人及家属的数据查询和使用。

应提供至少包含电脑端和手机端的两种使用终端，支持多类用户按职能、权限对业务和数据进行分级、分类型查看。

6.4.1 工作台

为区域养老服务中心、驿站、服务商、街道、区民政等各级用户搭建系统工作台，集成项目进展情况、服务数据等内容，支持各级用户快速掌握全局数据、快速办理业务和开展工作。

6.4.2 老人管理

系统平台支持老人数据快速采集、数据比对和清洗，日常数据更新管理和维护等工作。

支持区域养老服务中心、驿站、服务商、街道及区民政按照其权限分级查看所管理和服务的老人数据内容，确保更好地为老人开展居家服务。

6.4.3 服务商管理

根据政府要求，对服务商开展准入、审核、监管、排名、退出等完整的管理机制和流程工作的开展。支持服务商上传营业执照、服务范围、服务项目价格等信息，并将服务商资源信息通过多种渠道向老人及家属进行展示。

6.4.4 驿站管理

支持驿站一体化工作开展，确保驿站工作人员通过系统可查看其在西城区通过一键呼提供的所有服务开展情况，并可对驿站的人员、服务内容、工单等进行管理，快速响应老人服务需求。

6.4.5 服务工单管理

支持驿站及服务商工作人员快速生成工单、响应工单。提供工单派单、工单提醒、工单记录、工单完结评价等一系列工单管理功能。

6.4.6 统计分析

系统平台可以根据老人信息、服务资源信息、服务工作开展过程数据、结果数据等进行汇总分析，对各类养老服务按照不同时间周期进行多维度统计分析。同时，平台可按照管理要求对服务商、驿站及服务人员进行考核评价，并根据实际需求将考核评价结果进行导出。

另外，平台可实现对接融合西城区各养老业务系统服务数据，支持区域养老服务中心、驿站、街道、区级等各级分权限填报、修改数据，系统支持根据各方融合或填报数据，定期形成各级数据统计及服务分析。

6.4.7 领导驾驶舱

建设领导端驾驶舱，实现各级领导通过一屏直观掌握全区养老服务各项工作的进行情况，为领导下一步工作决策提供强有力数据支撑。

构建老人数据库、服务资源数据库、养老服务数据库、政府补贴资金发放数据库等数据信息，并在领导驾驶舱进行展示。

按照政府的指导下，完成与市级平台、120 平台的对接。

实现政策发布、通知发布等功能。

实现对接的市级平台、区级自有平台及街道平台等多平台数据汇集。

6.4.8 C 端展示平台

提供手机端的展示平台，展示更新西城区养老服务资源、对接西城区各养老业务平

台，实现老人及家属可通过平台获取政策、资讯、活动等信息，并可快速对接业务平台获取服务。

6.4.9 监管服务标准与要求

贯彻落实综合本项目工作决策部署，按照工作要求，每月提交月度工作报告，同时每次结算前提交会计师事务所出具的审计意见，每2个月召开一次调度会。

建立定期回访机制，调查“一键呼”用户的满意度，每月一次，每次不少于100人，抽查“一键呼”用户的安装和使用情况，次月对上月新增用户总数的5%进行回访。

6.5 项目推广执行

投标人负责本项目的推广和宣传工作，需制订切实可行的整体推广和宣传方案，采购人在协调街道、社区、驿站等方面予以协助。

需具备网络资源平台和活动组织能力，开展线上线下的整体宣传工作，并配合政府开展其他有需要的宣传工作。

6.6 项目培训

投标人负责本项目开展过程中面向系统平台的新增各级用户、项目开展过程中涉及的新增服务资源等开展系统平台使用培训工作。

6.7 项目运营维护服务

负责项目整体运营和工作推进，并派专人及时快速响应区域养老服务中心、驿站、服务商、街道、区民政、老人等各方服务需求，及时发现问题、处理问题，避免产生投诉。

按照采购人的要求以书面形式汇报项目进展，工作开展情况，以周报/月报形式统计服务数据，并进行数据分析。

七、项目管理要求

项目组织管理

在本项目实施过程中，采购人认为投标人项目经理无法有效组织项目成员完成该项目所要求的工作内容时，有权要求投标人更换项目经理，投标人有义务接受。

投标人应严格遵循采购人的工作管理要求，系统平台应按照软件工程规范进行管理，并遵循西城区人民政府提出的各种技术和管理规范，采购人有对项目进度、软件质量进行监督控制的职责和权利。

投标人需承诺项目经理及主要技术人员在项目整个生命周期中不得更换，如遇不可抗因素确实需更换的，须经采购人同意，且更换后的人员资质、技术能力不低于原有人员，采购人对更换后的人员不满意，投标人必须无偿更换直到采购人满意为止。

项目管理机制

投标人应明确说明项目管理方法，项目实施方法，对本项目的实施风险分析和相应的控制方法，以及质量管理方法。

项目控制

投标人应任命一名项目经理，此人将对拟建设系统要有充分的理解，具备足够的相关项目管理的经验和能力；除对中标方的人员有完全控制和管理权力外，并且得到中标方在工作进展期间具有做出日常决定的充分授权；在正常工作时间或任何其它认为需要或为能够根据执行计划表完成工作所需要的时间内，可以被联系到。

八、售后服务要求

1. 中标人在合同履行过程中需根据采购人要求提供项目团队进行现场技术支持服务。服务内容主要包括但不限于修正性服务，即系统运维过程中，当用户需求和分析内容发生变化时，修改软件模型以适应变化。并能根据业务发展和要求的改变对系统进行修改。

2. 中标人必须按采购人指定的方式提供 7x24 小时电话技术支持，包括邮件、电话、远程维护、现场服务等方式。

3. 中标人需提供具有项目相关服务经验的工作人员进行项目实施工作。

4. 中标人在合同履行过程中需对采购人提出的关于项目的任何问题，进行当面解答或做出书面解答等。

5. 本次项目质保期自采购人系统验收合格后一年。

九、知识产权要求

中标人在履行项目过程中所产生的相关资料、信息、数据等内容的所有权、知识产权等全部合法权益均归采购人所有。中标人应保证本项目实施过程中不得侵犯第三方知识产权等合法权益。

中标人对在履行项目过程中或在系统开发、运行中知悉的政务数据等保密信息，须严格履行保密义务，并签订保密协议。采购人拥有前述保密信息的持有权、使用权、经营权，中标人未经采购人授权不得擅自使用、泄露前述保密信息，更不得以任何方式违背保密义务。

中标人使用本项目数据应遵守法律法规，遵循诚信原则，不得危害国家安全和公共利益，不得损害他人的合法权益。中标人违规使用数据造成的法律后果自行承担。

若本项目因政策变动、合同到期等客观原因，与中标人终止合同或解除合同等，中标人应无偿移交所有本项目涉及到的资料和数据。

十、安全保障要求

随着政府信息化系统的不断完善和应用的扩展，系统的应用效果对网络和信息的依赖性将不断增强，要求系统保障信息的保密性、完整性和可用性。因此，系统必须能够抵御各种信息安全威胁和风险，在系统建设过程中，需充分考虑系统安全的建设，从各个层次确定本系统应实施的安全策略。

为推进西城区居家养老服务体系的建设和提升居家养老服务能力，全面提高西城区居家养老工作管理社会化、智能化、专业化水平，北京市西城区民政局委托中标单位即乙方负责为西城区老年人提供“一键呼”应急呼叫服务，积极开展居家养老服务管理规划和建设，探索新一代信息技术与居家养老服务管理深度融合，整合分散的服务体系，实时响应社区老人服务需求，精准匹配服务供给。

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》和有关法律法规的规定，本着“平等互利”的原则，经双方友好磋商，同意按以下条款和条件，签署本合同。

第一条：项目工作内容

第二条：服务期限

本合同服务期限自本合同签订之日起1年。

第三条：付款方式

1、本合同含税总价暂计为：¥_____元人民币（大写：_____）。

2、付款

（1）本合同生效后15个工作日内，甲方在收到乙方出具的等额增值税发票后向乙方支付合同暂计总价格的50%，即人民币¥_____元（大写：_____）。

（2）项目结项，乙方出具结项报告，甲乙双方核算项目总费用，如有剩余价款的，甲方收到乙方出具的等额增值税发票后15个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的剩余价款，即人民币¥_____元（大写：_____）。如项目总费用低于合同暂计总价格的50%，乙方予以退还。

项目总费用核算方法：自合同签订之日起，每一部已安装的一键呼设备正常使用一整年的，其费用为乙方投标单价____元，其实际正常使用时间不足一整年的，其费用=乙方投标单价____元×其实际正常使用天数÷合同期限总天数。按前述方法计算得出的项目费用总额超过合同暂计总价的，本项目费用总额只按合同暂计总价计算和收取，超出合同暂计总价部分不再计算和收取。

3、甲方发票信息：

单位名称：_____

纳税人识别号：_____

地址、电话：_____

开户行及账号：_____

4、乙方公司账号：

账户名称：_____

账户：_____

开户行：_____

5、每次付款前，乙方应提供等额、合法发票，否则，甲方有权拒绝付款。

6、乙方知晓：甲方须申请财政资金用于支付本合同项下的合同款。双方一致同意：如甲方申请的财政资金未及时拨付给甲方而导致甲方未能在约定付款期限内支付合同款的，不视为甲方违约，甲方不承担违约责任。乙方不得以此为由拒绝履行合同义务。

第四条：甲方权利及义务

1、甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核的过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予以适当考虑并采纳其中的合理建议。

2、甲方负责该项目的统筹工作。甲方作为委托机构，依法按照本合同约定承担该项目的监管工作，负责本合同有关的乙方与该项目其他合作单位的居中协调工作。

3、甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，对数据内容进行检查，以检验其工作的真实性和合理性。

4、甲方须为项目的开展提供政策支持或方向性的指导。

5、甲方须及时向乙方提供在项目实施过程中所必须的基础资料。

6、甲方须向乙方提供制作报告中涉及到的乙方没有的数据和材料，供乙方制作报告等使用。

7、甲方需提供乙方设计、开发方案所必需的数据资料，配合乙方对应用软件测试，

使系统进入投产阶段至验收完成。

8、甲方根据项目实际需要在甲方能力范围内协调相关部门及其他第三方，以便乙方开展服务工作。

9、甲方按照本合同约定向乙方支付费用。

第五条：乙方权利及义务

1、乙方应合法经营，合法地履行其在本合同项下各项义务并负责根据甲方要求及本合同约定确定的采购需求开展“一键呼”项目工作。

2、乙方负责提供本合同项下项目相关的技术、平台系统、硬件终端和服务。

3、乙方负责做好服务的宣传推广工作，在服务过程中向甲方提供参考意见和使用经验；乙方负责在规定时间内给符合要求的老年人免费配发“一键呼”智能终端，并指导老年人使用。

4、乙方负责按照甲方所需服务内容，将“一键呼”上的功能按键对接到相应的服务资源，并保持服务畅通。

5、乙方履行本合同过程中所提供、产生的相关资料、数据、信息等内容的所有权、知识产权等全部合法权益均归甲方所有。服务期限届满前，如甲方、乙方不续签的，乙方无偿配合甲方完成“一键呼”平台的交接工作，保证“一键呼”应急呼叫服务不间断。安装在老人家中的智能终端免费赠送给服务对象。

6、乙方应定期将服务情况、运营过程等及时整理成报告，并及时报送甲方。

7、乙方应对洽谈、订立和履行本合同过程中从甲方及甲方客户获知的、尚未向社会公众公开的全部文件、资料、信息予以保密，对服务中产生的文件、资料、数据和信息予以保密，未经甲方书面许可不得向第三方泄露；乙方违反保密义务的，或者乙方行为导致侵权的，甲方有权要求乙方整改，如果乙方行为给甲方和/或甲方客户造成损失的，乙方应对该等损失予以赔偿并依法承担其他法律责任。

8、乙方在合同履行过程中需根据甲方要求提供项目团队进行现场技术支持服务。服务内容主要包括日常服务响应、系统响应、纠纷事件处理等。

9、乙方对甲方的系统用户进行免费的培训，确保系统用户能够正确熟练地使用、

管理本系统。

10、乙方所提供的一切资料和最终完成的技术成果应通过合法途径获得，不侵犯任何第三方的合法权利，否则，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失并依法承担其他法律责任。

11、乙方有权根据项目进展及时调整项目实施方法，但须征得甲方同意后方可实行。

12、项目相关服务实施过程中，与项目相关的疑议和纠纷由乙方进行处理并承担由此产生的全部费用，给甲方造成损失的，乙方应对甲方的损失予以赔偿并依法承担其他法律责任。

13、乙方有权要求甲方按照本合同约定支付相关费用，乙方自行承担因履行本合同产生的各项税费。

第六条：知识产权和保密条款

1、本合同生效前已经存在的知识产权仍归原权利人所有。

2、乙方保证为甲方提供的软件不侵犯任何第三方知识产权及其他合法权益，并保证甲方使用乙方提供的软件不会侵犯任何第三方的合法权益并且甲方无须向任何第三方支付任何费用。

3、甲方有权利用乙方按照本合同约定提供的研究开发成果进行后续改进，而无须另行征得乙方同意并且也无须为此向乙方支付任何费用。前述后续改进产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其知识产权等权益（包括但不限于专利申请权、技术秘密的转让权、使用权及相关收益）全部归甲方所有。

4、乙方按照本合同约定在履行系统维护和技术服务的过程中，利用甲方提供的相关资料和工作条件完成新的技术成果及其知识产权等权益（包括但不限于专利申请权、技术秘密的转让权、使用权及相关收益）全部归甲方所有。

5、乙方在完成本合同约定的研究开发工作后，经甲方书面同意，可以利用该项研究开发成果进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其知识产权等权益（包括但不限于专利申请权、技术秘密的转让权、使用权及相关收益）归甲方所有。具体相关利益的分配办法由双方协定分配。

6、任何一方应对本合同内容以及其在洽谈、订立、履行合同过程中从双方获知的有关密码、配置情况以及其他尚未向社会公众公开的文件、资料、信息（以下合称保密信息）承担保密义务，且不得泄露或者不正当地使用该等保密信息。任何一方泄露或者不正当使用从对方获知的保密信息给对方造成损失的，应赔偿对方损失并依法承担其他法律责任。但甲方因履行法定义务或根据有关机关/主管部门的要求向第三方披露甲方从乙方获知的保密信息，或甲方将其从乙方获知的保密信息披露给甲方聘请的专业服务机构的从业人员（如律师、会计师、税务师、审计师等），不视为甲方泄密和违约，甲方不承认任何违约责任。

7、本项目所产生的相关知识产权、产物以及数据均归甲方所有。乙方应保证本项目实施过程中不得侵犯第三方知识产权。乙方应对在系统开发、运行中知悉的政务数据，严格保密，并签订保密协议。

甲方拥有数据的持有权、使用权、经营权，乙方未经甲方授权不得擅自使用、泄露有关数据，更不得以任何方式违背保密义务。乙方使用本项目数据应遵守法律法规，遵循诚信原则，不得危害国家安全和公共利益，不得损害他人的合法权益。乙方违规使用数据造成的法律后果自行承担。

若本项目因政策变动、合同到期等客观原因，与乙方终止合同或解除合同等，乙方应无偿移交所有本项目涉及到的资料和数据。

8、本合同第六条在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

第七条：违约条款

1、甲、乙双方均应当按照本合同约定，诚信履行各自义务，行使各自权利。任何一方无正当理由违反本合同约定，均应当承担违约责任。任何一方因其违约行为给对方造成损失的，应赔偿对方损失。

2、任何一方违反本合同约定的保密义务的，应赔偿由此给对方造成的损失。

3、甲方无正当理由逾期未支付合同价款的，每逾期一日，应按逾期未支付合同款项的 0.5% 支付违约金。

4、乙方无正当理由未按时履行任何一项合同义务或履行合同义务不符合约定的，则每逾期一日应向甲方支付合同款总金额 5% 的违约金。乙方逾期超过 20 个日历日仍未

履行合同义务或履行合同义务仍不符合约定的，甲方有权解除本合同。

5、出现下列情形之一的，甲方有权书面通知乙方解除本合同，乙方应向甲方支付合同款总金额百分之十(10%)的违约金：

(1) 乙方在履行本合同过程中出现 3 次严重违约，对甲方工作造成严重影响或造成财政资金损失的；

(2) 乙方因其自身原因未能如期履行合同，导致后续工作严重影响甲方整体项目计划安排的；

(3) 乙方或乙方人员不具备法定资质的；

(4) 乙方未能通过项目验收。

6、本合同生效后，在本合同履行期间，任何一方无正当理由擅自解除合同的，应按合同款总金额的 10%付给对方违约金。

7、甲方按本合同的约定解除本合同的，乙方仍应承担合同解除前的违约责任（包括但不限于：支付合同解除前已发生的违约金等）。

8、任何一方违约给对方造成的损失超过约定的违约金的，超过约定的违约金的对方损失应由违约方另行赔偿。

第八条：不可抗力

1、合同生效后，签约双方中任何一方，由于火灾、水灾、地震、战争或其他双方共同认为属于不可抗力的原因而被迫停止或推迟合同的执行，则合同执行相应顺延，顺延的时间相当于不可抗力发生作用的时间，并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。

2、受不可抗力影响的一方应将不可抗力的出现尽快通知另一方，在不可抗力出现 14 天内，受影响的一方应提供一份有关权威机构出具的证书并送达到另一方以便其核实和确认。

3、受不可抗力影响的一方在不可抗力终止或被排除后应尽快通知另一方。

4、如果不可抗力持续作用超过 60 天，双方将通过友好协商解决本合同履行的问题，并尽快达成协议。

第九条：争议解决的方式

1、因履行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，由签约双方友好协商解决。如双方经协商后仍不能解决时，任何一方可诉至北京市西城区人民法院。

2、在争议解决期间，除争议涉及的合同条款外，本合同其它条款应继续执行。

第十条：合同的生效、终止及其它

1、本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

2、本合同的附件与本合同具有同等法律效力，是本合同不可分割的组成部分。

3、本合同壹式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

4、本合同中未尽事宜或项目执行中有其它事项，可在双方协商一致的情况下，签署补充协议或另行签署书面协议。

第十一条：补充条款

附件 1：中标通知书

附件 2：采购需求

附件 3：项目执行人员表

签署页

甲方（公章）

乙方（公章）

单位名称：

单位名称：

法定代表人或授权代表： _____

法定代表人或授权代表： _____

地址： _____

地址： _____

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（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），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。

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：

投标人名称：

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 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 中小企业政策证明文件（如有）

如本项目不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《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；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

3 投标保证金凭证/交款单据电子件

二、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：

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 90 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。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子版：

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：_____

投标人名称	投标报价	
	大写	小写

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.本表必须按包分别填写（如有）。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量 （单位）	合价（元）	备注/说明
1	为老年人开展“一键呼”应急呼叫服务				
总价（元）					

注：1. 上表中的数量，按照 50000 户进行报价，高于 50000 户按 50000 户计，低于 50000 户按实际服务量计；

2. 如果不提供分项报价及所报单价的说明将视为没有实质性响应招标文件；

3. 请在上表中的备注部分，填写所报单价的说明，如说明内容过多，可另附页。

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：_____ 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，则应在本表中对负偏离项逐一列明，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

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

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 中小企业证明文件

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《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，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。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具体分包内容。
- 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。
- 4) 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。

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）；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）；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（**请进行勾选**）：

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：

9 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”。

8 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

（根据文件中采购需求及评分办法中的要求进行提供。）