

# 北京市政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：西城区政务服务咨询热线升级改造项目

项目编号/包号：11010225210200020863-XM001/1

采 购 人：北京市西城区政务服务管理局

采购代理机构：北京中建源建筑工程管理有限公司

# 目 录

第一章	采购邀请.....	1
第二章	供应商须知.....	6
第三章	评审方法和评审标准.....	23
第四章	采购需求.....	37
第五章	合同草案条款.....	45
第六章	响应文件格式.....	61

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：11010225210200020863-XM001
2. 项目名称：西城区政务服务咨询热线升级改造项目
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 项目预算金额：312.37365 万元 项目最高限价（如有）：312.37365 万元
5. 采购需求：

包号	标的名称	采购包预算金额（万元）	数量	简要技术需求或服务要求
1	西城区政务服务咨询热线升级改造项目	312.37365	1	采购目标： 满足 66007070 热线 100 坐席呼入、呼出及在线服务的需求；提供智能化的能力，包括智能质检、智能助手、智能知识库、智能导航等功能；提供全媒体工作台、可视化ivr语音导航、培训考试、用户管理等功能，提升热线服务人员的业务能力，提高业务办理的准确性、提升工作效率。同时能够利用先进技术用可视化工具监控平台整体运行情况保证系统的稳定性。 采购要求： 通过对原有政务热线系统进行升级改造，提升受理效率与准确性，降低硬件维护成本，减少硬件损耗产生的额外成本。

6. 合同履行期限：开发阶段（6 个月）；试运行阶段（1 个月）；通过最终验收之日起，提供两年运维支持。

7. 本项目是否接受联合体：是 否。

## 二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

### 2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

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

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

过以下措施进行：  /  /  。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：  /  /  。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

否

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

3.2 其他特定资格要求：无。

三、获取采购文件

1. 时间：2025年08月20日至2025年08月26日，每天上午09:00至12:00，下午13:00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 数字认证证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版磋商文件。

4. 售价：0 元。

四、响应文件提交

截止时间：2025年09月01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>）。

五、开启

时间：2025年09月01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>）。

注：1. 解密电子响应文件过程中请保持互联网连接畅通。

2. 评审过程中有多轮报价环节，请供应商按规定时间在平台系统多轮报价页面上提交最后报价。若未按规定时间提交最后报价，原始报价视为最后报价。

（1）未在电子响应文件提交截止时间前按程序上传电子响应文件的响应无效。

（2）为保证开启解密环节联系方式畅通，供应商将项目联系人姓名和联系电话发送至指定邮箱 [bjzjyzbb4@bjzjy.com](mailto:bjzjyzbb4@bjzjy.com)。

邮件题目为：项目编号+开启解密联系人。

邮件内容为：项目编号+项目名称+公司名称+公司统一社会信用代码号+联系人姓名+手机号码。

## 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：

(1)《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》(财库〔2020〕46号)；

(2)《财政部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)；

(3)《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)；

(4)《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)；

(5)《财政部、国家发展和改革委员会、生态环境部、国家市场监督管理总局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)；

(6)《财政部、生态环境部关于印发〈环境标志产品政府采购品目清单〉的通知》(财库〔2019〕18号)；

(7)《财政部、国家发展和改革委员会关于印发〈节能产品政府采购品目清单〉的通知》(财库〔2019〕19号)；

(8)《财政部关于印发〈政府采购品目分类目录〉的通知》(财库〔2022〕31号)；

(9)《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)；

(10)《财政部关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》(财库〔2019〕38号)；

(11)《北京市财政局关于持续深化政府采购营商环境改革的通知》(京财采购〔2022〕672号)；

(12)《北京市财政局关于落实好政府采购支持中小企业发展的通知》(京财采购〔2022〕1143号)；

(13) 其他需落实的政府采购政策。

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”—“响应文件编制工具”下载相关客户端。

2.4 获取电子竞争性磋商文件

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

2.5 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北京市政府采购电子交易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。

#### 2.8 其他注意事项：

①不按照文件要求上传电子响应文件的，采购人及该授权采购代理机构均不予受理。

②因供应商忘记数字证书登陆密码、解密数字证书发生故障或用错、故意不在要求时限内完成解密等自身原因，导致电子响应文件在规定时间内未能解密、解密失败或解密超时，视为供应商放弃投标，由供应商自身承担一切后果。

③若供应商已申请多把数字证书，请注意使用差别，确保制作的电子响应文件和开启解密时使用的数字证书一致，造成解密失败的，由供应商负责。

④供应商应充分考虑到网络及系统平台可能存在的非正常情况，在响应文件递交截止时间之前完成上传。

### 八、对本项目提出询问，请按以下方式联系。

#### 1. 采购人信息

名称：北京市西城区政务服务管理局  
地址：北京市西城区西直门内大街 275 号  
联系方式：马博斌 010-82141016

#### 2. 采购代理机构信息

名称：北京中建源建筑工程管理有限公司  
地址：北京市西城区阜外大街 37 号国侨宾馆 539 室  
联系方式：王姗姗 010-88358116 转 8604

#### 3. 项目联系方式

项目联系人：王姗姗  
电话：010-88358116 转 8604

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知资料表

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

条款号	条目	内容		
2.2	项目属性	项目属性： <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：		
		包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业
		1	西城区政务服务咨询热线升级改造项目	软件和信息技术服务业
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	磋商保证金金额：40000.00 元（大写：肆万元整） 磋商保证金递交时间：同响应文件提交截止时间 磋商保证金形式：见供应商须知 11.2 规定 磋商保证金汇款账户：北京中建源建筑工程有限公司 账户名称：北京中建源建筑工程有限公司 开户行：招商银行北京分行阜外大街支行 账号：110902784510902 注：为便于采购代理机构及时准确地核实供应商的保证金是否到账，供应商电汇投标保证金时应在电汇汇款附言中注明：项目编号或项目简称，如“**磋商保证金”。未递交磋商保证金按照无效响应处理。		
11.7.5		磋商保证金不予退还的其他情形： <input checked="" type="checkbox"/> 无		

条款号	条目	内容
		<input type="checkbox"/> 有，具体情形： <u>  /  /  </u> 。
12.1	响应有效期	自提交响应文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。
17.2	解密时间	解密时间：自首次响应文件截止时间起 <u>30</u> 分钟。
20.1	成交供应商的确认	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>评审得分相同的，按照磋商报价得分由高到低的顺序推荐。评审得分且磋商报价得分相同的，按照商务部分得分由高到低的顺序推荐。评审得分、磋商报价得分及商务部分得分相同的，按照技术部分得分由高到低的顺序推荐。</u>
23.5	分包	本项目是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，具体要求： <u>  /  /  </u> 。 (1) 可以分包履行的具体内容： <u>  /  /  </u> ； (2) 允许分包的金额或者比例： <u>  /  /  </u> ； (3) 其他要求： <u>  /  /  </u> 。
23.6	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”。
24.1.1	询问	询问送达形式： <u>以加盖供应商公章的书面文件提出。</u>
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>北京中建源建筑工程管理有限公司；</u> 联系电话： <u>010-88358116 转 8604；</u> 通讯地址： <u>北京市西城区阜外大街 37 号国侨宾馆 539 室。</u>
25	代理费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 成交供应商 收费标准： <u>本项目成交服务费参照国家发改委《发改价格【2011】534号》、原国家计委《计价格[2002]1980号》及国家发展改革委办公厅《发改办价格【2003】857号》文件计取。</u> 缴纳时间： <u>成交供应商在领取成交通知书时，按实际成交金额依据上述的取费标准，将成交服务费支付给采购代理机构。</u>

# 供应商须知

## 一 说 明

- 1 采购人、采购代理机构、供应商、联合体
  - 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《采购邀请》。
  - 1.2 供应商(也称“申请人”)：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
  - 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。
- 2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购
  - 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
  - 2.2 项目属性见《供应商须知资料表》。
  - 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《供应商须知资料表》。
- 3 现场考察、磋商前答疑会
  - 3.1 若《供应商须知资料表》中规定了组织现场考察、召开磋商前答疑会，则供应商应按要求在规定的的时间和地点参加。
  - 3.2 由于未参加现场考察或磋商前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响响应文件编制、报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商自行承担不利评审后果。
- 4 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）
  - 4.1 采购本国货物、工程和服务
    - 4.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。

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

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

#### 4.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

##### 4.2.1 中小企业定义：

4.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《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。

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

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

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程

施工单位为中小企业；

(3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

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

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

4.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

4.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

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

- 4.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- 4.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- 4.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；
- 4.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

4.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。

4.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《供应商须知资料表》。

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

#### 4.3 政府采购节能产品、环境标志产品

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

- 4.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。
- 4.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则供应商所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**响应无效**；
- 4.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第三章《评审方法和评审标准》（如涉及）。

#### 4.4 正版软件

- 4.4.1 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，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的费用，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。供应商应当对所报采购包对应第四章《采购需求》所列的全部内容进行响应，不得将一个采购包中的内容拆开响应，否则其对该采购包的响应将被认定为**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报价。

10.2 供应商的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。供应商的报价应包括但不限于下列内容，《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。

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

11.3 磋商保证金到账（保函提交）截止时间同首次响应文件提交截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前将原件提交

至采购代理机构；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 供应商在提交响应文件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，一般通过响应文件编制工具加盖电子签章。

# 四 响应文件的提交

## 14 响应文件的密封、标记和提交

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首次响应文件，磋商保证金除外。

## 15 响应文件提交截止时间

15.1 供应商应在竞争性磋商文件要求响应文件提交截止时间前，将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 响应文件提交截止时间前，供应商可以通过电子交易平台对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。磋商保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

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

## 五 评审

### 17 响应文件的解密与开启

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

### 22 终止

22.1 出现下列情形之一的，采购人或采购代理机构将终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

22.1.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

22.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

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

### 23 签订合同

- 23.1 采购人与成交供应商将在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。
- 23.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，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 政府采购合同不能整体转包。
- 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，可依法提出询问，并按《供应商须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。
- 24.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

### 24.2 质疑

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

人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

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

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

24.2.4 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

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

## 25 代理费

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

## 第三章 评审方法和评审标准

### 一、资格审查程序

#### 1 响应文件的资格性检查和符合性审查

1.1 磋商小组将根据《资格性检查要求》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《资格性检查要求》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 《资格性检查要求》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 《资格性检查要求》见下表：

资格性检查要求

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《采购邀请》	

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1-1	营业执照等证明文件	<p>供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>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；</p> <p>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”；</p> <p>供应商是自然人的，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。</p>	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	供应商资格声明书	提供了符合竞争性磋商文件要求的《供应商资格声明书》。	格式见《响应文件格式》
1-3	供应商信用记录	<p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）；</p> <p>截止时点：首次响应文件提交截止时间以后、资格性检查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间为准；</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他竞争性磋商文件一并保存；</p> <p>信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、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。

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1	中小企业政策	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目(包)涉及预留份额专门面向中小企业采购,提供如下资料:</p> <p>1、供应商单独响应的,应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>2、如磋商文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的,且供应商为联合体或拟进行合同分包的,则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报,且满足采购文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《响应文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有,见第一章《采购邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有,见第一章《采购邀请》	
3-1	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务,供应商不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《响应文件格式》“1-2 供应商资格声明书”
3-2	其他特定资格要求	见第一章《采购邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照

序号	检查因素	检查内容	格式要求
4	磋商保证金	按照竞争性磋商文件的要求提交磋商保证金。	
5	获取磋商文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的磋商文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

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	非法定代表人签署响应文件的，应按竞争性磋商文件的要求提供授权委托书；	否
2	供应商名称	与营业执照一致；	否
3	响应报价	响应报价（包括首次报价、最后报价以及经确认的修正报价）未超过磋商文件中规定的预算金额或者最高限价的；	否
4	响应文件格式、内容	按照磋商文件规定的格式、内容填写，文字、图形、证书复印件清晰、可辨；	否
5	响应有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足竞争性磋商文件中载明的响应有效期的；	否
6	响应文件签署、盖章	按照竞争性磋商文件要求签署、盖章的；	否
7	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按竞争性磋商文件要求提供；	否
8	★号条款响应	响应文件满足竞争性磋商文件第四章《采购需求》中★号条款要求的；	否
9	合同履行期限	符合竞争性磋商文件的规定；	否
10	附加条件	供应商未含有采购人不能接受的附加条件；	否

11	其他无效情形	供应商、响应文件不存在不符合法律、法规和竞争性磋商文件规定的其他无效情形。	否
----	--------	---------------------------------------	---

2 磋商、响应文件有关事项的澄清、说明或者更正和最后报价

2.1 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

2.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

2.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

2.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

2.5 响应文件的澄清、说明或者更正：

2.5.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。

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

供应商的响应文件按**无效处理**。

2.5.3 供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。澄清、说明或者更正文件将作为响应文件内容的一部分。

2.6 磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价时间为磋商小组指定的时间，具体时间根据磋商进度另行通知。

2.7 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行。

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开响应，其**响应无效**。
- 3.2 最后报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 3.2.1 竞争性磋商文件对于报价修正是否另有规定：  
有，具体规定为：\_\_\_/\_\_\_。  
无，按下述 3.2.2-3.2.5 项规定修正。
- 3.2.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 3.2.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；
- 3.2.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。
- 3.2.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- 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    %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》（见附件）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)   /  。

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

## 6 确定成交候选人名单

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

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

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

## 7 报告违法行为

7.1 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

## 二、评审标准

序号	评分因素	分值	评分标准	说明
1	技术方案（70分）			
1.1	项目需求分析	10	供应商结合原有系统、项目现状及采购人业务需求特点等，对本项目需求的理解及综合分析。 能够深入分析，对项目理解透彻，得10分； 能够完整分析，对项目有一般性理解，得7分； 能够较全面分析，对项目不完全理解，得4分； 不能完全分析，对项目完全不理解，得1分。 未提供项目需求分析，得0分。	
1.2	总体技术方案	10	供应商提供总体技术方案，包括但不限于详细的基础架构设计、功能结构设计、服务器资源设计、网络架构设计、带宽设计、平台容量设计等。 方案完整度高，科学、先进，可行性强，能够实现建设目标，遵循设计原则及架构设计要求，充分响应项目需求，得10分； 方案较为完整、可行，可基本实现建设目标，基本遵循设计原则及架构设计要求，较为响应项目需求，得7分； 方案不完整，可行性一般，不能完全实现建设目标及遵循设计原则，不完全响应项目需求，得4分。 方案不完整，可行性差，不能实现建设目标及遵循设计原则，不响应项目需求，得1分。 未提供总体技术方案，得0分。	
1.3	基础话务功能升级方案	7	供应商提供基础话务功能升级方案，包含以下4项内容： ①签入：签入话机号码进入话务功能，客户电话会分配到该话务座席上，可进行呼入、呼出、转移等话务功能。 ②签出：退出话务功能，会话将停止分配到该座席。 ③状态时长：话务条上会自动显示当前座席并统计当前状态的累计时长，并通过报表统计登录账号的未签入时长、空闲时长、示忙时长等各种座席状态的累计时长，支持按天、按月统计。 ④智能路由：最近接听坐席优先分配（LastAgent），当该坐席离线或忙时语音提醒继续等待或转其他坐席。 以上4项内容，每包含1项内容得0.5分，最多得2分。 基础话务功能升级方案功能齐全，科学、先进，可行性强，充分响应项目需求，得5分； 基础话务功能升级方案功能较为齐全、可行性较强，不完全响应项目需求，得3分； 基础话务功能升级方案功能不完整，可行性差，不响应项目需求，得1分； 未提供基础话务功能升级方案，得0分。	

1.4	智能助手升级方案	<p>7</p> <p>供应商提供智能助手升级方案，包含以下4项内容：          ①文本同屏：支持座席与客户通话过程中，在座席助手窗口中实时显示双方对话的内容。          ②话术推荐：支持座席与客户通话过程中，根据客户说话的内容，为座席提供话术指引。          ③知识跟随：支持座席与客户通话过程中，根据客户说话的内容，进行命中知识点，座席可根据命中的知识点进行知识查询。          ④自动填单：能够演示在场景中实现自动填单，在通话过程中，将重要工单内容自动填充至对应工单字段内。          以上4项内容，每包含1项内容得0.5分，最多得2分。</p> <p>智能助手升级方案功能齐全，科学、先进，可行性强，充分响应项目需求，得5分；          智能助手升级方案功能较为齐全、可行性较强，不完全响应项目需求，得3分；          智能助手升级方案功能不完整，可行性差，不响应项目需求，得1分；          未提供智能助手升级方案，得0分。</p>	
1.5	语音机器人升级方案	<p>6</p> <p>供应商提供语音机器人升级方案，包含以下4项内容：          ①渠道配置管理：支持人机对话实时监控、人工主动接管会话、用户标签触发转人工。          ②自动回复语配置：支持配置三种打断模式：“允许打断”、“不允许打断”、“有效性打断”，每种打断模式须作出说明。          ③具备多轮对话和FAQ之间的跳转和子意图跳转。          ④支持自定义设置超时时长、话后静音时长、阈值设定、热词纠错。          以上4项内容，每包含1项内容得0.5分，最多得2分。</p> <p>语音机器人升级方案功能齐全，科学、先进，可行性强，充分响应项目需求，得4分；          语音机器人升级方案功能较为齐全、可行性较强，不完全响应项目需求，得2分；          语音机器人升级案功能不完整，可行性差，不响应项目需求，得1分；          未提供语音机器人升级方案，得0分。</p>	
1.6	平台部署及接口设计方案	<p>5</p> <p>供应商提供平台部署及接口设计方案。          平台部署及接口设计方案完整度高，科学、先进，可行性强，能够充分满足项目需求，得5分；          平台部署及接口设计方案较为完整，可行性较强，能够满足项目需求，得3分；          平台部署及接口设计方案不完整，可行性差，不响应项目需求，得1分。          未提供平台部署及接口设计方案，得0分。</p>	

1.7	项目实施计划	5	<p>供应商提供项目实施计划： 计划安排合理、服务保障全面到位，项目重点合理突出，可行性强，得5分 计划全面但不够细致，有项目特点、可行性较强，得3分； 计划潦草，缺乏项目特点，可行性差，难以执行，得1分。 未提供项目实施计划，得0分。</p>	
1.8	服务质量保障方案	8	<p>供应商提供服务质量保障方案： 服务质量保障方案功能齐全，科学、先进，针对性强，充分响应项目需求，得8分； 服务质量保障方案较为齐全、针对性一般，不完全响应项目需求，得4分； 服务质量保障方案不完整，针对性差，不响应项目需求，得1分； 未提供服务质量保障方案，得0分。</p>	
1.9	售后服务方案	4	<p>供应商提供售后服务方案： 售后服务方案齐全，科学、先进，针对性强，充分响应项目需求，得4分； 售后服务方案较为齐全、针对性一般，不完全响应项目需求，得2分； 售后服务方案不完整，针对性差，不响应项目需求，得1分； 未提供售后服务方案，得0分。</p>	
1.10	培训计划	4	<p>培训计划详实，明确培训业务人员人数，达到效果以及培训内容形式有效，切实可行，得4分； 培训计划可行，组织有效，比较可行，得2分； 培训计划潦草，难以执行，得1分； 未提供培训计划，得0分。</p>	
1.11	保密措施解决方案	4	<p>供应商提供保密措施解决方案： 保密措施解决方案齐全，科学、先进，针对性强，充分响应项目需求，得4分； 保密措施解决方案较为齐全、针对性一般，不完全响应项目需求，得2分； 保密措施解决方案不完整，针对性差，不响应项目需求，得1分； 未提供保密措施解决方案，得0分。</p>	
2	<b>商务部分（20分）</b>			
2.1	业绩	9	<p>供应商具有电子系统建设、升级改造项目的业绩，每提供一个业绩得3分，最高得9分（证明材料为合同首页、盖章页，金额页（可隐去明细），加盖供应商公章）</p>	
2.2	体系认证	4	<p>1、具备有效期内的质量管理体系认证证书，得1分； 2、具备有效期内的信息安全管理体系认证证书，得1分； 3、具备有效期内的信息技术服务管理体系认证证书，得1分； 4、具备有效期内的 CCOM 行业管理认证证书，得1分；</p>	

2.3	项目 管理 人员 构成	7	<p>综合考虑供应商针对本项目组建的项目团队情况，包括项目经理及团队其他人员（为供应商单位正式员工，须附团队人员名单、证书（如有）等，并加盖供应商公章）。</p> <p>1、项目经理具有信息系统项目管理师（高级）证书：满足此项得2分；</p> <p>2、技术负责人具有计算机技术与软件专业技术资格证书：满足此项得2分；</p> <p>3、工程实施负责人具有通信相关高级工程师资格证书：满足此项得2分；</p> <p>4、项目团队组建完整、管理清晰，经验丰富，且开发人员具有3年（含）以上开发同类软件项目经验，核心技术人员10人（含）以上，得1分。</p>	
2.4	磋商 报价	10	<p>满足磋商文件要求的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下列公式计算： 磋商报价得分=（磋商基准价/最后报价）×分值</p>	<p>此处最后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，详见第三章《评审方法和评审标准》3.2、3.3</p>
合计		100		

## 第四章 采购需求

### 一、项目概述

1. 项目名称：西城区政务服务咨询热线升级改造项目

★2. 采购需求：

2.1 采购目标：

满足 66007070 热线 100 坐席呼入、呼出及在线服务的需求；提供智能化的能力，包括智能质检、智能助手、智能知识库、智能导航等功能；提供全媒体工作台、可视化ivr语音导航、培训考试、用户管理等功能，提升热线服务人员的业务能力，提高业务办理的准确性、提升工作效率。同时能够利用先进技术用可视化工具监控平台整体运行情况保证系统的稳定性。

2.2 采购要求：

通过对原有政务热线系统进行升级改造，提升受理效率与准确性，降低硬件维护成本，减少硬件损耗产生的额外成本。

3. 磋商保证金：40000 元

★4. 采购项目预（概）算：人民币 312. 37365 万元

★5. 项目最高限价（如有）：312. 37365 万元。

★6. 采购标的汇总表

包号	标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
1	西城区政务服务咨询热线升级改造项目	312. 37365	1	采购目标： 满足 66007070 热线 100 坐席呼入、呼出及在线服务的需求；提供智能化的能力，包括智能质检、智能助手、智能知识库、智能导航等功能；提供全媒体工作台、可视化ivr语音导航、培训考试、用户管理等功能，提升热线服务人员的业务能力，提高业务办理的准确性、提升工作效率。同时能够利用先进技术用可视化工具监控平

				台整体运行情况保证系统的稳定性。 采购要求： 通过对原有政务热线系统进行升级改造，提升受理效率与准确性，降低硬件维护成本，减少硬件损耗产生的额外成本。
--	--	--	--	---

7. 采购方式：竞争性磋商

8. 资金来源：财政预算资金

## 二、项目总体建设目标

本项目针对西城区政务服务咨询热线（66007070）现有系统功能缺陷、稳定性不足及运营能力薄弱等问题，通过升级改造与新增功能模块，实现以下目标：

1. 业务目标：满足 100 坐席呼入、呼出及在线服务需求，新增智能质检、智能助手等智能化功能，优化知识库、工单管理等基础功能，提升服务效率与群众满意度。

2. 技术目标：基于政务云平台搭建全新架构，采用国产化技术栈（操作系统、数据库、中间件），支持灵活扩容与多渠道对接，保障系统 7×24 小时稳定运行。

3. 合规目标：符合《京安办发（2023）9 号》信创环境迁移要求，达到网络安全等级保护三级标准，实现全流程安全可控。

## ★三、建设内容要求

### 1. 基础系统升级改造

#### 1.1 话务系统升级

替换现有硬呼叫设施为软呼叫系统，支持语音、在线文本等多渠道接入，实现坐席工作台一体化管理（含话务功能、个人/团队指标监控、快速查询等）。

优化 IVR 语音导航：支持自定义流程编辑，新增智能路由（如入学高峰期自动分流咨询电话）、重复来电标识功能，解决现有分流能力不足问题。

新增语音导航智能问答机器人，弥补非工作时间服务空缺，实现政务热线 7×24 小时响应。

#### 1.2 工单系统升级

解决现有系统卡顿、数据丢失问题，提升工单流转稳定性，支持按组/按人分配工单，新增流转提示功能。

新增工单模板定制功能：可根据业务场景（如社保、入学等）自定义工单分类及字段，突破原有 5 级分类限制，提升统计精准性。

关联用户历史数据：新建工单时自动调取用户历史记录，支持通过工单编号、来电号码等多维度查询。

### 1.3 知识库升级

新增批量更新与数据统计功能：支持批量修改知识内容，自动统计修改日期、条数等数据，简化图片上传流程。

实现多库融合管理：统一整合政务热线、大厅综窗等多渠道知识，支持个性化展示，并与智能坐席助手联动，实现知识点智能推荐。

优化检索能力：通过关键词、语义分析精准定位知识，新增“查无结果反馈”功能，实时优化知识库内容。

## 2. 智能化功能新增

### 2.1 智能质检模块

全量质检替代人工抽检：对所有通话录音、在线文本客服进行全量质检，自动识别语速监控、超长通话、敏感词（如投诉、不文明用语），实时提示坐席规范服务。

自动生成质检报表：统计服务达标率、用户反馈关键词等数据，支持按日/周/月维度分析，助力服务短板改进。

投诉自动处理：识别用户投诉内容并自动标记优先级，推送至对应部门跟进，降低投诉率。

### 2.2 智能坐席助手

实时辅助功能：通话时自动转写语音为文本，基于对话内容智能检索知识库并推荐答案；检测敏感词时实时提醒坐席调整沟通方式。

工单智能填单：通过通话记录自动填充工单关键信息（如用户诉求、咨询事

项), 减少人工录入工作量。

协同支持: 支持小组内部联动、转接专家坐席或创建三方呼叫, 快速解决疑难问题。

### 2.3 在线客服系统

多渠道接入: 对接微信公众号、官网、APP 等平台, 提供文本、图片等富媒体沟通。

7×24 小时智能应答: 文本机器人毫秒级响应常见问题, 复杂问题自动转接人工坐席, 释放人工资源。

用户诉求跟踪: 记录在线咨询历史, 关联工单系统实现“咨询-办理-反馈”闭环。

### 2.4 语音外呼机器人

自动化外呼功能: 用于政策宣讲、满意度调查、调查问卷等场景, 替代人工拨打, 降低运营成本。

数据统计优化: 自动汇总外呼结果, 生成转化率、用户反馈等报表, 支持通过标准 API 接口与现有统计系统对接。

## 3. 配套功能优化

### 3.1 考试培训模块

稳定考试系统: 解决现有发卷失败、考卷丢失等问题, 新增错题统计、多人阅卷功能, 支持在线模拟考试。

培训管理: 支持上传培训视频并提供复看功能, 自动统计学习时长、考试成绩等数据, 关联员工档案。

### 3.2 数据统计与可视化

多维度报表: 定制日/周/月/季/年话务量、满意度、业务类型等报表, 支持业务排名、对比分析。

可视化监控大屏: 实时展示热线接通率、工单处理进度、热点问题分布等数据, 辅助运营决策。

### 3.3 国产化适配与安全防护

国产化技术栈部署：适配国产化操作系统、数据库及中间件，符合信创迁移要求。

安全防护：满足三级等保标准；实现应用日志全量审计、具备敏感数据加密存储能力。

#### ★四、部署与集成要求

1. 部署方式：基于政务云平台云化部署，支持横向扩容（通过增加云虚拟机扩展服务器资源），坐席接入服务器可直接扩容无需重新设计。

2. 接口集成：提供标准接口，支持与微信公众号、官网、政务数据平台、大厅综窗系统对接；支持定制化开发满足特殊对接需求。

3. 兼容性：本项目所有建设的信息系统均需符合在信创环境下部署运行，并能够在信创终端下正常使用，并兼容 windows，系统基于信创云环境部署后功能可靠稳定。

#### ★五、项目实施周期要求

1. 开发阶段（自合同签订之日起 6 个月）：完成系统架构搭建、功能开发及国产化适配。

2. 试运行阶段（自开发工作完成之日起 1 个月）：全量测试系统稳定性、功能完整性，收集反馈并优化。

3. 验收上线：通过功能验收、安全测评后正式上线，自通过最终验收之日起，提供两年运维支持。

本建设内容以解决现有系统痛点为核心，结合智能化技术与国产化要求，全面提升政务热线服务能力，实现“高效响应、精准服务、数据驱动”的政务服务目标。

#### ★六、项目验收及付款情况

见《合同草案条款》。

#### ★七、其他非功能性需求

## 1. 培训要求:

(1) 供应商应能提供不少于三次完备的培训服务, 对各相关单位的技术人员和相关业务操作人员进行必要的培训, 使用户在接受培训后能够独立完成所负责的系统功能操作。

(2) 供应商在开发阶段完成后 15 个工作日内应制定详细的培训方案, 培训方案应说明培训内容、时间、地点、培训资料、培训对象、培训人数、负责培训人员等情况;

(3) 业务系统培训是指供应商针对使用系统的所有有关业务人员提供的应用培训, 应对培训的具体内容、深度和时间安排, 供应商须提出具体培训方案。

## 2. 验收要求

本项目验收包括初步验收、最终验收二个阶段, 供应商应在项目验收时应做好项目质量控制、成本控制、进度控制等管理, 做好项目过程中各种文档的管理。如: 立项报告、需求分析、合同、会议纪要、验收报告等, 在验收阶段提供验收报告。

2.1 初步验收: 供应商负责制定测试内容、指标、方法和测试计划, 经采购人批准后进行现场测试。测试应进行详细记录。测试内容应至少包括: 功能测试。

2.2 供应商提出初步验收申请, 采购人组织验收, 测试合格后, 双方签署验收协议, 完成初步验收, 系统进入试运行阶段。如项目验收及测试中出现不符合竞争性磋商文件和合同要求的严重质量问题时, 采购人保留拒收、索赔权利。

2.3 最终验收: 初步验收后连续无故障试运行一个月进行最终验收。试运行期间如设备运行稳定可靠, 所有功能达到合同的要求, 供应商可提出进行最终验收, 并提供验收测试方案, 经采购人补充和修改确认后最终验收。

### 2.4 提交文档要求

供应商应提供整个项目实施过程中所产生和需向用户提交的详细文档清单, 在实施过程中分阶段按计划及时向用户提供文档。所有的文档必须是中文。

在项目终验完成时, 供应商应提供下列文档:

项目开发计划

项目初步设计方案  
软件需求规格说明书  
培训计划  
用户培训记录  
测试方案及报告  
试运行计划  
系统试运行报告  
用户操作手册  
项目验收报告  
源代码

### 3.知识产权要求

供应商为满足本项目需求，通过技术开发等方式产生的包括但不限于调研结果、系统审计、软件开发源代码等相关知识产权归采购人所有。

### 4.服务保障

为保证系统在工程结束后的正常运行，供应商在方案应明确承诺向采购人提供全方位的、有效的、及时的维修服务和技术支持。具体要求如下：

4.1 质量保证期为自通过最终验收之日起两年，质量保证期内供应商对本系统提供免费运行维护和技术支持服务。

#### 4.2 响应需求：

提供 7\*24 小时在线技术支持服务，用于用户报告故障处理。如在线支持无法解决，供应商应在接到通知后 1 小时内做出响应，2 小时内到达现场，并采取行动排除故障。

4.3 除提供上述技术服务外，供应商应免费提供咨询电话及网络技术支持服务，解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

4.4 质量保证期内供应商须免费承担由其开发产品及相关系统的运行维护，包括系统维护、数据维护、安全管理和代码维护等工作。系统质量保证期内的维护服务不

收取任何额外费用。

#### 4.5 质量保证期外服务要求

- 1) 定期跟踪，随时定期电话和现场回访，了解使用情况和存在的问题，听取意见和建议，及时帮助解决。
- 2) 能够继续承担采购人在本项目中包含的相应系统的维护责任，并且保证维修响应速度。
- 3) 在质量保证期外所发生的与此项目相关的软件维保费用，采购人只承担必要的技术服务费用，并以相应票据为证。质保期外另行签订质保合同进行约定。

#### 4.6 其他服务要求

竣工验收后，如因业务变更需要增加新的业务系统或功能时，采购人有权选择第三方公司进行新业务系统或功能的开发。供应商必须承诺对新业务系统/功能的开发给予必要的支持和配合，并开放开发接口，以保证新业务系统/功能模块与现有系统能够成为有机的整体。

#### 4.7 保密要求

供应商对项目实施中涉及到的相关数据、资料、文档等具有保密的义务，并按照相关保密规定执行。

## 第五章 合同草案条款

合同编号：

# 西城区政务服务咨询热线升级改造 项目合同

采购人（甲方）：\_\_\_\_\_

供应商（乙方）：\_\_\_\_\_

甲方： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_

法定代表人： \_\_\_\_\_

联系人： \_\_\_\_\_

联系电话： \_\_\_\_\_

乙方： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_

负责人： \_\_\_\_\_

联系人： \_\_\_\_\_

联系电话： \_\_\_\_\_

为满足西城区政务服务咨询热线升级改造项目的需求，甲乙双方本着友好合作的原则，就甲方委托乙方对西城区政务服务咨询热线升级改造项目提供服务的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下合同：

## 第一条 合同目的

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

## 第二条 服务内容

乙方为甲方提供西城区政务服务资源热线升级改造项目服务(以下简称“合同服务事项”)，该业务事项属于系统升级改造项目，包括以下内容：

### 2.1 新建话务系统：

①新建软呼叫系统替换硬呼叫设施；

②新增语音导航智能问答模块，新增机器人解决现有服务时间为 7\*12 小时、非工作时间无人接听的问题，以确保政务热线 7\*24 小时服务，通过机器人应答响

应热线服务，弥补非工作时间的空缺；

③IVR 流程可自定义编辑，满足不同时期调整相对应的内容；

④增加智能路由可对电话分流设置、新增重复来电标志。

## 2.2 新增语音外呼机器人：

①主要通过自动化、智能化的交互方式，主动对用户发起呼叫，比如调查问卷、智能回访、政策宣讲、满意度调查等；

②升级完善数据统计，解决现有统计不足问题；

③以自动化的交互问答方式替换人工电话模式，降本增效。

## 2.3 新增智能质检模块：

①对语音、语速智能分析，提示监控客服人员语气态度；

②由人工听录音质检升级为智能质检，由抽检小部分录音数据升级至全量数据质检；可满足对所有来话的质检和复盘，能够有效减少人工质检所需的时间和资源，助力实现降本增效；

③能够对人工服务电话和在线文本客服进行质检，评估服务态度和服务标准，自动收集用户反馈建议；

④能自动识别并处理用户投诉，降低用户投诉率，提升整体服务水平；

⑤有助于及时发现服务短板，改进服务质量，提升用户满意度。

## 2.4 新增在线客服：

①以文本客服方式提供在线服务，对接微信公众号、官网、APP 等多渠道；

②可实现文本机器人智能应答，提供 7\*24 小时全天候在线服务，毫秒级响应每一位市民诉求；

③可转接人工客服，支持文字、图片等富媒体沟通；

④释放更多人工客服，降低运营成本的同时提升运营效率，提升用户体验；

⑤可以通过在线客服提供政策咨询、业务办理指导等服务；

⑥收集用户反馈和意见的重要渠道，能够帮助了解用户需求，优化产品和服务。

## 2.5 升级业务系统（智能坐席助手）：

①现有助手仅仅采用知识库页面人工查询，效率及准确率低下，升级为智能坐席助手，根据语音信息智能检索知识库知识点；

②对通话过程中的敏感词（骂人等）检测，实时提醒坐席人员；

③可处理疑难问题，自动查询知识库并智能推荐问题答案；

④小组内部联动，协助处理相关问题；

⑤转移至其他相关坐席支撑解决问题；

⑥创建三方呼叫，协同组长或专家共同解决问题；

⑦通过分析通话记录，实现工单智能填单，提高人工坐席的工作效率；

⑧文本同屏转义，实时展示语音文本对话，助力人工客服，提示话术指引等（中英互译，共2席）。

## 2.6 升级工单系统：

①现有工单系统卡顿、稳定性差、数据丢失无法查询、工单流转无提示、工单分类无法修改等问题,升级工单系统，提高工单流转及系统稳定性；

②用户可以根据不同业务场景，定制不同类型的工单模板；

③工单流转支持按组分配、也可以按人分配等。

## 2.7 升级智能知识库：

①解决知识库查询不准确、采编功能不完善、知识库无批量修改功能、无工作数据统计功能、图片上传步骤繁琐等问题，升级为智能知识库；

②实现多库融合，统一管理对外知识内容，对各渠道知识进行个性化区别展示；

③可支持政务热线、大厅综窗及其他的业务系统，对外提供服务，自主可控，降低运营成本；

④可以将常见问题和解决方案整理成统一规范的问答模板，存入智能知识库，以便快速回答用户咨询；

⑤可以快速定位知识问题所在，并提供相应的解决方案，提高用户满意度；

⑥可以共享知识和工作经历，新员工可以快速寻找和学习相关知识；

⑦快速查找和整理相关文献、数据和案例，为服务工作提供有力支持。

## 2.8 升级其他业务模块：

- ①优化升级考试培训模块，解决培训考试等系统问题；
- ②升级数据统计功能，满足现有业务；
- ③升级统计报表模块，增加可视化服务展示模块等。

## 第三条 合同有效期

### 3.1 合同有效期

合同有效期为本合同生效之日起至本合同中的全部权利义务履行届满之日止，但其中第九条并不因本合同终止而失效。

### 3.2 项目实施周期要求

3.2.1 开发阶段（自合同签订之日起 6 个月）：完成系统架构搭建、功能开发及国产化适配。

3.2.2 试运行阶段（自开发工作完成之日起 1 个月）：全量测试系统稳定性、功能完整性，收集反馈并优化。

3.2.3 验收上线：通过功能验收、安全测评后正式上线，自通过最终验收之日起，提供两年运维支持。

## 第四条 双方的权利和义务

### 4.1 甲方的权利和义务

4.1.1 甲方应按照合同约定方式向乙方支付服务费用。

4.1.2 甲方应指派专人负责与乙方联络，双方所指派的专人根据各方的授权范围可代表合同双方当事人签署必要的文件，包括报告和备忘录等。

4.1.3 甲方应为乙方提供进行服务所涉及的相关数据和资料以及必要时进入服务现场的方便条件。

4.1.4 甲方应与乙方充分沟通和交流，以便于乙方熟悉和了解甲方的机房环境、网络环境及网络设备。

4.1.5 热线系统各项功能及数据资料、系统源代码、设计文档、操作手册等交付物均属于甲方，甲方有权在本合同终止后收回。乙方应在项目验收后 15 个工作日内，

向甲方移交系统源代码、设计文档、操作手册等交付物。

4.1.6 甲方有权随时检查乙方的服务履行情况，并向乙方提出整改意见，乙方在收到整改意见 15 个工作日内向甲方提供书面反馈意见。

4.1.7 甲方有权要求乙方对系统功能进行微调或改进，甲方提出相关建议时，乙方需在 2 个工作日内予以响应，对甲方提出的合理建议应于响应后尽快对系统功能进行微调或改进。

4.1.8 乙方因履行本项目产生的全部知识产权成果，甲方享有完全的知识产权。

4.1.9 甲方有权拒绝支付除本合同约定的合同金额外的其他费用。

4.1.10 乙方在本项目工作中有违法违规行为的，甲方有权单方解除合同，并追究乙方的相应责任（包括但不限于要求乙方支付本合同约定总金额的 20% 的违约金）。

## 4.2 乙方的权利和义务

4.2.1 乙方须严格按照合同约定内容提供服务，并委派有能力和有经验的人员提供服务。乙方安排专人跟进项目建设工作，处理解决甲方提出的工作要求。

4.2.2 乙方在服务实施中要认真负责，保证在甲方提出相关建议的 2 个工作日内做出相应响应，并在服务提供完成后提交服务相关记录。

4.2.3 乙方按照甲方的要求不定期召开项目分析会，对一定服务期内的服务内容和质量进行沟通和交流，以加强双方工作配合的默契程度。

4.2.4 乙方针对实际运维工作，向甲方提供服务意见和建议，以共同做好服务工作。

4.2.5 乙方应严格按照合同条款做好资料的保密和信息安全工作。

4.2.6 乙方因履行合同义务取得的财产(除本合同项下的服务费用外)，应当转交甲方。乙方应协助甲方取得因项目履行而产生的相关权利。

4.2.7 乙方超越合同权限给甲方造成损失的，乙方应当赔偿甲方因此而产生的全部损失。

4.2.8 乙方在履行合同时不得进行有损甲方形象和声誉的行为，否则甲方有权解除合同并要求乙方赔偿甲方因此而产生的全部损失。

4.2.9 乙方应建立相应应急预案，并根据变更情况及时更新应急预案。乙方应将最新

的应急预案及时提交甲方审核。如遇紧急情况，乙方应依据最新的应急预案及时做出响应。

4.2.10 乙方应主动向甲方汇报开发进度，汇报内容包括但不限于项目进展及阶段性成果。

4.2.11 乙方应在合同规定的试运行工作完成后 15 个工作日内向甲方提供合同规定的所有材料(包含项目验收文件、源代码、项目成果文件)作为验收材料。

4.2.12 乙方承担项目开发工作，安排专人接受甲方工作建议，落实甲方所提开发意见。

4.2.13 未经甲方书面同意，乙方不得将本项目全部或部分工作委托第三方实施。

4.2.14 乙方保证两年运维期满后，甲方亦能继续正常使用合同相关服务成果。

## **第五条 服务费用支付标准及方式**

### **5.1 合同总价款**

5.1 本合同价款为人民币\_\_\_\_\_元(大写:\_\_\_\_\_)(以下简称“合同金额”)。

本合同价款包括系统开发费用、系统集成、部署实施、售后服务、培训费用，乙方的利润、应缴纳的税费和乙方承担本合同项下所有义务和责任的一切费用。

如投资审批部门对核定概算进行调整，则本合同金额按投标优惠率进行相应调整，除此因素外，本合同采用固定价格，在合同执行期间合同的总价不变，不因工期、物价、汇率、利率、原材料价格、法律法规等的变化而变化。

5.2 甲方应按照以下约定履行支付合同价款的义务：

5.2.1 本合同总金额为人民币\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_）。

5.2.2 合同签订生效后10个工作日内，乙方向甲方提交付款申请，甲方和监理单位出具书面审核意见；乙方向甲方出具要求的相应金额发票（增值税）。甲方于30个工作日内向乙方支付合同总金额的 50%，计人民币\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_）。

5.2.5 项目终验通过后10个工作日内，乙方向甲方提交付款申请，甲方和监理单位出具书面审核意见；乙方向甲方出具要求的相应金额发票（增值税），甲方于30个工作日内向乙方合同总金额的 45%，计人民币\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_）。

5.2.6 自质保期（验收之日起，两年质保期）结束后 10个工作日内，乙方向甲方出具要求的相应金额发票(增值税)，甲方于 30个工作日内向乙方合同总金额的 5%，计人民币\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_）。

5.3 乙方指定收款账户：

户名：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_

账号：\_\_\_\_\_

如果乙方变更帐户，应在本合同规定的相应付款期限 10个工作日以前以书面方式通知甲方。因本合同所产生的所有税费由乙方承担，甲方除本合同所规定的款项外不再支付任何其他费用；因乙方原因而导致付款延迟，甲方不承担责任，并对引起的其它付款问题不承担责任。

5.4 本项目实际支付金额不超过本合同约定的合同总价款。

5.5 甲方对乙方在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施：（无）。

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

## **第六条 培训、成果和项目验收要求**

6.1 培训要求：

6.1.1 乙方应能提供不少于三次完备的培训服务，对各相关单位的技术人员和相关业务操作人员进行必要的培训，使用户在接受培训后能够独立完成所负责的系统功能操作。

6.1.2 乙方在开发阶段完成后 15 个工作日内制定详细的培训方案，培训方案应说明培训内容、时间、地点、培训资料、培训对象、培训人数、负责培训人员等情况，甲方有权要求乙方对培训方案进行修改，乙方应按要求修改并按照甲方审定的方案执行。

6.1.3 业务系统培训是指乙方针对使用系统的所有有关业务人员提供的应用培训，应对培训的具体内容、深度和时间安排，乙方须提出具体培训方案。

## 6.2 验收要求

本项目验收包括初步验收、最终验收二个阶段，乙方应在项目验收时应做好项目质量控制、成本控制、进度控制等管理，做好项目过程中各种文档的管理。如：立项报告、需求分析、合同、会议纪要、验收报告等，在验收阶段提供验收报告。

6.2.1 初步验收：乙方负责制定测试内容、指标、方法和测试计划，经甲方批准后进行现场测试。测试应进行详细记录。测试内容应至少包括：功能测试。

6.2.2 乙方提出初步验收申请，甲方组织验收，测试合格后，双方签署验收协议，完成初步验收，系统进入试运行阶段。如项目验收及测试中出现不符合竞争性磋商文件和合同要求的严重质量问题时，甲方保留拒收、索赔权利。

6.2.3 最终验收：初步验收后连续无故障试运行一个月进行最终验收。试运行期间如设备运行稳定可靠，所有功能达到合同的要求，乙方可提出进行最终验收，并提供验收测试方案，经甲方补充和修改确认后终验。

### 6.2.4 提交文档要求

乙方应提供整个项目实施过程中所产生和需向用户提交的详细文档清单，在实施过程中分阶段按计划及时向用户提供文档。所有的文档必须是中文。

在项目终验完成时，乙方应提供下列文档：

- 项目开发计划
- 项目初步设计方案
- 软件需求规格说明书
- 培训计划
- 用户培训记录
- 测试方案及报告
- 试运行计划
- 系统试运行报告
- 用户操作手册
- 项目验收报告

源代码。

## **第七条 项目成果的归属和分享及保密**

7.1 本项目成果的所有权及知识产权归甲方所有。未经甲方书面许可，乙方不得对本次项目所形成的资料及文件擅自复制，或向第三方透露、转让、扩散，或用于本合同外的项目及其他用途。否则，乙方应承担由此引起的法律后果及赔偿甲方的所有损失。

7.2 本项目由甲方提供的原始资料、数据、图片等属于甲方所有，乙方不得将前述材料向任何第三方提供，也不能用于非合同约定用途；本合同行完毕后，乙方应全部返还甲方，未经甲方书面许可不得保留任何资料的复印件及数据备份。否则，乙方应承担由此引起的法律后果及赔偿甲方的所有损失。

## **第八条 违约责任**

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

- A.要求违约方继续履行合同义务；
- B.要求违约方采取及时、合理的补救措施；
- C.要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

8.2 甲方无正当理由延期支付应支付服务费用达三个月，乙方有权选择中止或解除本合同。

8.3 乙方应按照合同中约定阶段性时间要求完成相关阶段性工作，如未按时完成，每逾期一日，乙方应向甲方支付甲方已支付价款 0.3%的违约金。

8.4 乙方将项目经费用于履行合同以外的目的，甲方有权制止并解除合同且要求其退还全部的合同价款。同时，因此给甲方造成损失的，乙方应当赔偿甲方因此而产生的全部损失。

8.5 因乙方原因造成项目停滞、延误、失败或者给甲方相关信息系统运行造成实质性影响的，乙方应赔偿给甲方因此而产生的全部损失。除此之外，甲方有权视情况解除合同并要求乙方返还合同价款及支付本合同约定总金额的 10%的违约金或要

求乙方支付合同总价款 10%的违约金后继续执行合同。

8.6 乙方在合同期内无故终止履行合同的，应向甲方支付合同总价 10%的违约金。除支付违约金外，乙方还应向甲方返还未履行合同部分相应的服务价款，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

8.7 乙方在提供服务期间因乙方人为原因或因乙方操作不当造成甲方设备损坏的，乙方应承担损坏设备的修理更换责任，并向甲方支付合同总价 1%的违约金。因修理更换设备影响甲方系统正常运行的，乙方应赔偿给甲方因此而产生的全部损失。

## **第九条 信息安全保密条款**

### **9.1 信息安全保密信息的范围**

本协议所称的“保密信息”是指：乙方在合同履行过程中获得的下列信息，但不包括乙方通过公众渠道可以获得的信息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息：

9.1.1 工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员机构信息等。

9.1.2 技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、文档及技术指标等。

9.1.3 其他保密信息：包括但不限于设备调试/系统集成/软件开发/运维/其他中获取的有关数据、流程、分析成果；甲方的内部管理资料；甲方其他项目的信息等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限，无论是文字、电子、口头或其它任何形式的信息。

### **9.2 信息安全保密义务**

乙方保证对所获悉的甲方保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

9.2.1 仅将本协议项下保密信息使用于与双方签订的与本项目工作内容有关的用途。

9.2.2 除直接参与服务的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。

9.2.3 不能将甲方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

9.2.4 乙方均应告知并以适当的方式要求其直接参与本项目服务的人员，按照本协议规定保守保密信息。如乙方工作人员违反本协议规定，泄露甲方保密信息的，乙方应承担违约责任。

9.2.5 乙方不能利用获悉信息为自己或其他方开发信息、技术和产品，或与对方的产品进行竞争。

9.2.6 未经甲方书面许可并采取加密措施，乙方不得擅自将载有甲方保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质，带离甲方工作场所。

9.2.7 对于甲方用户数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问：必须访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方严格选，并将管理人员名单交给甲方，如人员变动需提前 15 天以书面形式报告给甲方，并收回变动人员掌握的全部项目资料。

9.2.8 对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如原始档案资料、网络、应用系统等，乙方都只能将其用于该合同项下的工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

9.2.9 凡未经甲方书面同意，乙方以直接、间接、书面、口头等形式为第三人提供保密信息的行为均属违反保密义务的行为。

### 9.3 信息安全保密信息的交回

9.3.1 项目服务工作终止后，乙方应按照甲方的要求对相关保密信息做相应处理。

9.3.2 当甲方以书面形式要求交回保密信息时，接受通知后乙方应当立即交回所有的书面或其它有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件或电子载体。

9.3.3 未经甲方书面许可，乙方不得丢弃和自行处理保密信息。

### 9.4 信息安全保密期限

无限期保密，直至甲方依法或自愿公开信息，或放弃对信息的保密要求时止。

9.5 条款独立性本保密条款具有独立性，不受本合同变更、终止或解除的影响。

## 第十条 免责条款

10.1 甲乙双方任何一方因不可抗力事件不能履行本合同的，根据不可抗力事件的影

响，部分或全部免除责任。

10.2 甲乙双方任何一方因不可抗力事件不能履行合同的，应及时通知对方。并应当在合理的期限内，提供不可抗力事件及其对合同履行影响状况的证明。

10.3 受不可抗力影响本合同不能完全履行的，不影响部分继续履行。不可抗力结束后，双方协商是否继续履行不能完全履行的合同义务。由于战争、火灾、水灾、地震、其他自然灾害、国家法律法规变动、国家主管部门指令等以及其他非甲乙双方所能控制原因引起的事故等，均视为不可抗力事故。

### **第十一条 争议的解决**

因本合同引起的一切争议，甲、乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。如协商不成，双方应向甲方住所地的北京市西城区人民法院提起诉讼。除正在诉讼的争议事项外，双方应继续行使其本合同项下的其余权利，并履行其本合同项下的其它义务。

### **第十二条 合同生效、变更、终止、解除**

12.1 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖合同章或公章之日起生效。

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

12.3 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除合同，需提前 1 个月通知乙方并履行手续，同时结清乙方所提供服务的相应费用。如乙方因无法避免的不可抗力原因未满足合同期提前解约，需提前 3 个月通知甲方，根据乙方服务内容，退还甲方已支付的相应费用。

### **第十三条 其他约定**

13.1 甲、乙双方任何一方不得利用本合同项下的通信手段从事非法的经营活动，如一方违反本条款，其行为与另一方无关，自行承担全部责任。

13.2 本合同生效后，若甲方向乙方发出有关调整业务内容的书面通知，经甲、乙双方同意，该书面通知自动构成本合同的组成部分，对甲、乙双方具有约束力，合同仍有未尽事宜，甲、乙双方可签订补充合同进行约定。

13.3 采购文件和响应文件是本合同的一部分，与本合同具有同等法律效力。解释合同的优先顺序如下：

- (1) 西城区政务服务资源热线升级改造项目合同；
- (2) 项目采购文件；
- (3) 响应文件(包括并不限于报价文件等)。

13.4 本合同的补充协议、附件与本合同具有同等法律效力。若本合同的补充协议、附件与本合同存在冲突，则以本合同的补充协议、附件为准。

13.5 本合同一式陆份，甲方肆份，乙方贰份，具有同等效力。

以下无正文

甲方：

( 盖章 )

乙方：

( 盖章 )

法定代表人或授权代表

( 签字 )

负责人或授权代表：

( 签字 )

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

## 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（实质性格式）

## 供应商资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目磋商中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

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

## 2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

### 2-1 中小企业声明函

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。

## 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：\_\_\_\_\_

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）

4 磋商保证金凭证/交款单据电子件

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

### 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，以我方名义磋商、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。

供应商名称（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：法定代表人及委托代理人身份证明文件电子件：

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、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、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）（签字或签章）：\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

7 报价一览表

## 报价一览表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

包号	供应商名称	合同履行期限	报价	
			大写	小写

注：1. 此表中，报价应和《分项报价表》中的总价相一致。

2. 报价保留二位小数。

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					
4	...				
总价（元）					

注：1. 报价保留二位小数。

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

## 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
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）： <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。） <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 响应无效；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。）					

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 (据实填写)	说明

注：

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

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”。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

11-2 业绩一览表

## 业绩一览表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	采购单位	项目名称	合同金额	合同时间	备注

备注：

类似业绩定义：电子系统建设、升级改造项目业绩（证明材料为合同首页、盖章页，金额页（可隐去明细），加盖供应商公章）。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

11-3 拟派本项目的团队人员一览表

### 拟派本项目的团队人员一览表

项目编号/包号： \_\_\_\_\_ 项目名称： \_\_\_\_\_

序号	本项目拟担任职务	姓名	性别	年龄	学历	专业	备注

注：须附团队人员的证书（如有），加盖供应商公章。

供应商名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 11-4 服务方案

11-5 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

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，最后报价应和《最后分项报价表》中的总价相一致。

2. 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。

3. 报价保留二位小数。

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					
4	...				
总价（元）					

注：1. 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。

2. 报价保留二位小数。

3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日