

北京市政府采购项目 竞争性磋商文件示范文本 (2024 年版)

项目名称：聘请第三方公司对便民电话群众诉求进
行全覆盖回访项目经费（2026 年）

项目编号：11011325210200023069-XM001

采 购 人：北京市顺义区城市管理指挥中心

采购代理机构：北京博睿丰工程咨询有限公司



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	22
第四章	采购需求	33
第五章	合同草案条款	38
第六章	响应文件格式	47

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：11011325210200023069-XM001

2.项目名称：聘请第三方公司对便民电话群众诉求进行全覆盖回访项目经费（2026年）

3.采购方式：竞争性磋商

4.项目预算金额：205.403748万元、项目最高限价（如有）：205.403748万元

5.采购需求：

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
电话呼叫服务	205.403748	1 项	优选一家供应商，拟派不少于 15 人的服务团队，在采购人提供的办公场所内，对顺义区内便民电话群众诉求(含顺义区网格热线)进行全覆盖回访服务,并做好相关统计工作,具体内容及要求详见“采购需求”。

6.合同履行期限：自 2025 年 11 月 1 日始至 2026 年 10 月 31 日止。

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： / 。

三、获取采购文件

1.时间：2025年9月6日至2025年9月12日，每天上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9月17日9点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

五、开启

时间：2025年9月17日9点30分（北京时间）。

地点：北京市顺义区复兴东街3号院顺义区政务服务中心6号电梯厅二层（以屏幕显示标室为准）。

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：本项目需要落实促进中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位发展等政府采购政策（具体要求见竞争性磋商文件）。

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北京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 公告媒体：本公告在中国政府采购网、北京政府采购网发布。

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：北京市顺义区城市管理指挥中心
地址：顺义区复兴东街三号院（政务服务中心）
联系方式：谢涛，010-81487206

2.采购代理机构信息

名称：北京博睿丰工程咨询有限公司
地址：北京市顺义区林河南大街9号院9号楼2层262室
联系方式：赵毛鹅、孙萌/010-61409078、18301256721

3.项目联系方式

项目联系人：赵毛鹅、孙萌
电话：010-61409078、18301256721

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： ■服务 □货物 □工程				
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否				
3.1	现场考察	■不组织 □组织，考察时间：__/__/__年__/__/__月__/__/__日__/__/__点__/__/__分 考察地点：__/__/__。				
	磋商前答疑会	■不召开 □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><tr><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr><tr><td>电话呼叫服务</td><td>其他未列明行业</td></tr></table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	电话呼叫服务	其他未列明行业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
电话呼叫服务	其他未列明行业					
10.2	报价	报价的特殊规定： ■无 □有，具体情形：__/__/__。				
11.1	磋商保证金	磋商保证金金额：__/__/__。 磋商保证金收受人信息：__/__/__。				
11.8.5		磋商保证金不予退还的其他情形： ■无 □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。				
13.2	响应文件的签署、盖章	竞争性磋商文件要求签字的内容（如授权委托书中①签字/签章/印鉴；②签字/签章等），为优化营商环境，意指或的关系，有其一即可。				
17.1	响应文件的解密与开启	采购人或采购代理机构将按竞争性磋商文件的规定，在提交响应文件截止时间的同一时间和竞争性磋商文件预先确定的地点组织磋商。磋商时邀请所有供应商授权代表、采购人代表参加。				
17.2	解密时间	解密时间：__10__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： ■否 □是				

条款号	条目	内容																																			
		成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商： <u>得分相同，以响应报价较低的优先；得分且响应报价均相同的，以技术部分评审得分高者优先，技术部分评审也相同的，以技术部分中的“服务方案”评审得分高者优先。</u>																																			
23.5	分包	本项目是否允许分包： ■不允许 □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	询问提出形式： <u>书面形式（传真、电子邮件、加盖单位公章的纸质文件等）。</u>																																			
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>北京博睿丰工程咨询有限公司</u> 联系电话： <u>010-61409078</u> ； 通讯地址： <u>北京市顺义区林河南大街9号院9号楼2层262室。</u>																																			
25	代理费	1.代理费收费对象： □采购人 ■成交供应商 收费标准： <u>按照下表中费率标准下浮 5%计取。分标段进行招标的，分别按各标段中标金额计算代理报酬</u> 附件 1：招标代理费计取费率表 <table><tr><th rowspan="2">项目类别 中标(成交)金额(万元)</th><th colspan="3">标准费率（%）</th></tr><tr><th>货物</th><th>服务</th><th>工程</th></tr><tr><td>100 以下</td><td>1.5</td><td>1.5</td><td>1.0</td></tr><tr><td>100—500</td><td>1.1</td><td>0.8</td><td>0.7</td></tr><tr><td>500—1000</td><td>0.8</td><td>0.45</td><td>0.55</td></tr><tr><td>1000—5000</td><td>0.5</td><td>0.25</td><td>0.35</td></tr><tr><td>5000—10000</td><td>0.25</td><td>0.1</td><td>0.2</td></tr><tr><td>10000—50000</td><td>0.05</td><td>0.05</td><td>0.05</td></tr><tr><td>50000—1000000</td><td>0.035</td><td>0.035</td><td>0.035</td></tr></table> 缴纳时间： <u>获得成交通知书的同时，以支票或电汇方式一次性支付全款。</u> 2. 专家费收费对象：采购人。 收费标准： <u>依据《北京市政府采购评审专家劳务报酬支付标准》</u>	项目类别 中标(成交)金额(万元)	标准费率（%）			货物	服务	工程	100 以下	1.5	1.5	1.0	100—500	1.1	0.8	0.7	500—1000	0.8	0.45	0.55	1000—5000	0.5	0.25	0.35	5000—10000	0.25	0.1	0.2	10000—50000	0.05	0.05	0.05	50000—1000000	0.035	0.035	0.035
项目类别 中标(成交)金额(万元)	标准费率（%）																																				
	货物	服务	工程																																		
100 以下	1.5	1.5	1.0																																		
100—500	1.1	0.8	0.7																																		
500—1000	0.8	0.45	0.55																																		
1000—5000	0.5	0.25	0.35																																		
5000—10000	0.25	0.1	0.2																																		
10000—50000	0.05	0.05	0.05																																		
50000—1000000	0.035	0.035	0.035																																		

条款号	条目	内容
		<u>(京财采购〔2017〕554号), 以实际发生为准。</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：

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。

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：

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：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	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	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
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	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：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； 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； 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供应商，其响应无效。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。	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	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	响应文件签署、盖章	按照磋商文件规定格式填写、签署、盖章，未出现内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的。	允许澄清、说明或者更正
2	响应内容	范围、内容等满足磋商文件要求。	不允许澄清、说明或者更正
3	响应报价	未提交可选择或可调整的响应方案和报价。 报价不高于最高限价和采购预算。	不允许澄清、说明或者更正
		未出现报价畸低，可能影响服务质量或不能诚信履约的。	允许澄清、说明，不允许更正
4	实质性响应	响应文件的内容满足磋商文件要求，无重大偏离或保留，实质性条款完全响应或优于磋商文件要求。	不允许澄清、说明或者更正
5	磋商文件规定的其他无效条款	不存在磋商文件规定的其他无效条款。	不允许澄清、说明或者更正

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。

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 20 % 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》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	评分因素		分值	评分标准	说明
1	商务部分	类似业绩	0-9 分	自 2020 年 1 月 1 日起至响应截止日期（以采购合同签订日期为准），供应商成功实施的类似电话呼叫服务类项目的业绩，每项得 3 分，最高得分为 9 分。 注：需提供采购合同（含项目名称、合同金额页、签字盖章页）相关证明文件的电子件，电子件须加盖供应商公章。未提供或未按要求提供不得分。	
2	技术部分	项目解读	0-5 分	根据供应商对本项目的理解程度、重点难点分析等方面进行综合评审： ■对本项目解读进行了详细的阐述，能够正确理解项目需求且全面，思路清晰，重点突出，合理分析现状，得 5 分。 ■对本项目解读虽进行了阐述但未能贴合项目实际情况进行详细论述，工作理解较全面、基本理解项目需求，思路较清晰，项目重点掌握一般，现状分析一般，得 4 分。 ■对本项目解读虽进行了阐述但未能贴合项目实际情况进行详细论述，工作理解较差，思路不清晰，项目重点未能完全掌握，现状分析较差，得 2 分。 ■对本项目解读虽进行了阐述但仅为对采购需求的简单复制，得 1 分。 ■未对本项目采购需求进行任何项目解读，得 0 分。	
		服务方案	0-15 分	根据项目整体需求编写服务方案，包括但不限于服务方法、措施、语音平台系统概要、功能等方面对服务方案进行综合评审： ■服务方案完整、具体、针对性强，得 15 分。 ■服务方案较完整、较具体、针对性较强，得 11 分。 ■服务方案一般、针对性一般，得 7 分。 ■服务方案基本满足项目需求得 3 分。 ■未提供服务方案，得 0 分。	

		培训方案		0-12 分	根据供应商提供的培训方案进行综合评审： ■培训方案内容全面，培训计划及内容合理、详尽、规范性强，可行性和针对性强，得 12 分； ■培训方案内容较全面，培训计划及内容较合理、详细、规范性较强，具有较高的可行性和针对性，得 9 分； ■培训方案内容基本完整，培训计划及内容基本合理、有一定规范性和可行性，得 6 分； ■培训方案内容有所欠缺，培训计划不合理、内容单一、规范性差，可行性差，得 3 分； ■未提供培训方案，得 0 分。	
		拟派本项目人员配备方案	其他人员配备方案	0-15 分	根据供应商提供的其他人员配备方案进行综合评审： ■服务团队其他人员配备数量充足合理、现场保障能力强的，完全满足采购人实际需求，得 15 分。 ■服务团队其他人员配备数量较充足合理、现场保障能力较强的，满足采购人实际需求，得 11 分。 ■服务团队其他人员配置规模、管理及技术结构基本满足需求，得 7 分。 ■服务团队其他人员配置规模、管理及技术结构较差，得 3 分。 ■未提供其他人员配备方案，得 0 分。	
			项目负责人	0-3 分	以项目负责人身份主持过类似电话回访项目业绩有一项得 1.5 分，最多得 3 分 注：需提供采购合同（含项目名称、合同金额页、签字盖章页）、项目负责人简历等相关证明文件的电子件，电子件须加盖供应商公章。未提供或未按要求提供不得分。	
		管理制度		0-10 分	根据供应商提供的各项管理制度（包括日常管理制度、工作考核制度、奖惩机制制度等）进行综合评审。 ■管理制度完整度高，内容合理、详尽，规范性强，对采购人的业务运行能够达到高效支撑，完全满足采购需求：10 分； ■管理制度完整度较高，内容较合理，规范性较强，对采购人业务运行的有较高的支撑性，较好的满足采购需求：7 分； ■管理制度基本完整，内容合理性较弱，规范性有待改进，对采购人业务运行的支撑性一般，不能完全满足采购需求：4 分； ■管理制度内容有所欠缺，不够规范，不能满足采购需求：1 分； ■未提供管理制度，得 0 分。	

	拟投入设备、工具配备情况	0-6 分	根据供应商提供的投入设备、工具配备情况进行综合评审： ■拟投入设备、工具配备数量充足、多样性好，优于磋商文件要求，得 6 分； ■拟投入设备、工具配备数量较充足、多样性较好，功能完善、可以满足本项目需要，得 5 分； ■拟投入设备、工具配备数量基本满足本项目需要，得 3 分； ■拟投入设备、工具配备数量不满足本项目需要，得 1 分； ■未提供拟投入设备、工具配备情况得 0 分。	
	保密措施	0-10 分	■保密措施流程清晰，涉密信息管理、保密规定等内容完整健全、详实可行，得 10 分； ■保密措施流程较清晰，涉密信息管理、保密规定等内容较完整、较详实可行，得 7 分； ■保密措施流程内容简略，涉密信息管理、保密规定等内容有所欠缺，可行性较差，得 4 分； ■保密措施流程内容简略，无涉密信息管理、保密规定等内容，得 1 分 ■未提供保密措施，得 0 分。	
3	报价	15 分	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	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
合计		100		

第四章 采购需求

一、项目背景

为了更好的解决群众诉求。通过对便民电话群众诉求处理情况进行全面跟踪，采用电话回访的方式了解群众对顺义区各单位工作成效的满意度，并通过满意度调查从而对各单位进行考核，达到提高各单位办理群众诉求服务质量的目的。

二、商务要求

1. 合同履行期限：自 2025 年 11 月 1 日始至 2026 年 10 月 31 日止。
2. 服务地点：北京市顺义区。
3. 付款条件：

服务费用分两期支付，待供应商履行服务满半年（即服务至2026年4月30日）后，采购人依据工作量审核及考核结果且财政指标下达后支付第一期服务费用；待供应商履行服务全部完成，采购人依据审核及考核结果且财政指标下达后支付第二期服务费用。每次实际付款前，供应商还需满足以下条件，否则采购人有权不予付款，且不承担任何责任：（1）供应商向采购人提供工作量确认单，采购人对供应商的工作量进行审核，双方共同签字确认；（2）如需财政资金拨付的，待财政资金到位且采购人履行完毕资金拨付审批程序后，供应商方可向采购人开具发票，由采购人向供应商拨付资金。

每次支付依据《项目考核办法》计算的考评结果支付服务费，实际支付费用=合同约定年度服务费用总额÷2（半年平均服务费用）×考核得分÷100。

三、技术要求

（一）服务内容

1. 供应商对便民电话群众诉求（含顺义区网格热线）进行全覆盖回访，通过语音平台系统进行人工回访（在电话回访不成功的情况下，可以考虑短信回访方式），对便民电话群众诉求处理情况进行全面跟踪，了解群众对各单位接诉即办和未诉先办工作成效的满意度，并通过回访情况，对各单位进行考核。

便民电话群众诉求包含市、区两级便民热线群众诉求。

2. 调查内容：

- (1) 对已办结的市民诉求，通过语音平台系统进行人工回访。
- (2) 反馈情况：工作人员是否联系受访人员。
- (3) 解决情况：反映的诉求是否得到解决。
- (4) 满意情况：受访者对事情的满意度，是否对处理结果满意，两项满意/解决，即为契合。

3. 调查对象范围：调查对象为通过市民热线（含顺义区网格热线）反映顺义区相关问题的人员。

4. 调查方法：调查采用语音平台系统外呼的方法进行（提供全部电话访问的样本录音和未完成样本接触情况记录表，每个未完成的样本需拨打 3 次以上，每次间隔不低于 2 小时，最后一次需在 20：00 拨打）。

5. 调查时间安排：每天上午 09:00-12:00，下午 14：00-20:00，（包括法定节假日及休息日）。

★6. 供应商需提供语音平台系统，可支持项目人员使用语音系统平台进行回访，并可对回访内容进行录音。

7. 数据及分析报告：

(1) 供应商每天 17 点前将顺义区各承办单位回访结果（含统计群众在拨打市民热线前是否通过其他渠道反映过相关问题）梳理汇总形成表格报送至采购人；

(2) 每月月底按照回访结果对顺义区各村（居）以及“双派单位”按照“三率”进行汇总排名；

(3) 供应商每日分析研判市民诉求，如出现高发诉求及时形成报告报送采购人；

(4) 供应商每日分析研判市民诉求，并每日 9 点前将各单位最新回访结果的主要问题统计表报送采购人；

(5) 根据回访结果，每月月底对解决率较低的五类诉求进行梳理，形成分析报告，分析报告中要明确具体点位，诉求“三率”等事项；

(6) 供应商每周将各单位排名情况梳理成表格报送至采购人，供应商每月对到期销账、提前销账诉求进行回访，将回访结果梳理成表格报送采购人；

(7) 采购人临时需要供应商完成的事宜（如临时所需的各单位回访成绩及排名

等情况)。

8. 根据采购人要求完成与本项目相关的其他服务工作 (包括但不限于工单派遣、工单审核、数据报表等)。

(二) 服务要求

1. 对待回访数据通过系统外呼功能进行回访, 并通过系统统计及时反馈率、合理诉求解决率、群众满意度相关内容, 做到按时上报。

2. 调查采用语音平台系统外呼普查的方法进行 (上传全部访问的样本录音, 每个未完成的样本需拨打 3 次以上, 每次间隔不低于 2 小时)。

3. 最低人员及设备配置要求: 回访话务人员 11 人, 有 11 条回访通道拨打电话; 其他人员包括项目主管人员、业务班长/统计分析人员、运营班长人员和质检/培训人员各 1 人, 配备 15 台专业回访电脑及话务耳机, 拟派项目负责人应具备管理类似项目经验, 其他人员应能很好的履行岗位职责。

4. 通过系统显示外呼情况统计回访数据, 确保便民电话群众诉求热线覆盖回访。

5. 外呼情况统计: 接听、未接听、信息不符、无法接通、拒访、拒接等情况按照各承办单位统计案件的反馈率、解决率、满意度, 通过系统进行分析。

6. 回访人员进行回拨反映人, 在征求对方同意的情况下进行回访, 了解诉求整体办理情况和满意度情况, 依据回访结果, 及时录入系统, 确保数据录入的准确性, 推动各部门及时有效的处理群众来电, 切实解决群众的合理诉求, 维护群众的合法权益, 化解社会矛盾, 提升群众满意度。

7. 供应商应承担对项目内容的保密义务, 未经采购人同意不得泄密。

8. 供应商每月要向采购人报告回访工作的紧张情况, 并在工作开展过程中接受采购人的监督抽查; 为保证回访结果的可追溯性, 供应商要保留完整的原始数据及其他资料。

9. 供应商必须对采购人或其关联的行政、事业、企业及个人有关的信息予以保密。除为履行本服务协议的目的外, 供应商不能使用或者披露该保密信息。

10. 在本服务履行完毕、过期或者终止时, 供应商应将所有得到的保密信息返还给采购人, 或者向采购人提供关于保密信息已被销毁的证据。

11. 供应商需提供语音平台系统，必须与顺义区多网融合综合信息平台（市民热线 12345 模块）对接。

12. 供应商须采用人工回访，如需改为机器人等其他智能设备进行回访，需经过采购人同意。

★13. 供应商需提供语音平台系统，负责平台系统的维护及升级等相关工作，相关费用已包含在响应报价中，供应商提供的语音平台系统必须是通过正规途径获得，不得侵害其他人版权，否则，由此引发的责任由供应商承担。语音平台系统所用的电话号码归采购人所有。

14. 供应商应制定相关各项管理制度（包括日常管理制度、工作考核制度、奖惩机制制度等），规范拟派服务人员的行为规范和言行举止。

15. 供应商在其拟派服务人员正式上岗前应进行电脑操作、业务知识、安全教育等方面的培训，上岗后定期组织开展业务知识及话务受理技巧等相关培训。

16. 供应商拟派服务人员在采购人提供的办公场所内进行服务，服务期间，应当遵从采购人的管理相关规定。

四、适用标准

充分了解群众对各单位工作成效的满意度。

五、磋商报价

1. 供应商应综合考虑市场和政策等风险，按照第六章“报价一览表”要求自主报价，磋商报价不得超过（不含等于）最高限价，否则其**响应无效**。

2. 供应商的报价须包含该项日常服务开展涉及的驻场人员和非驻场人员的管理、薪酬、福利，工作人员服装、办公设备（电脑、话务耳机等）、语音平台系统及法定税费等全部费用。

六、偏离

1. 本章加注“★”的内容均为实质性内容，供应商在响应文件中应全面响应。

2. 除实质性内容以外，允许响应文件产生偏离，但应遵守竞争性磋商文件规定的偏离范围和幅度（如有），并应按照“响应文件格式”加以说明。

七、其他要求

1. 本项目不允许分包。

★2. 代付服务

如涉及财政资金拨付推迟等原因，采购人与其上年度聘用的供应商协商一致，由该供应商按照 17.1076 万元/月费用标准，在采购人确定本项目成交供应商之前继续提供回访服务，由此发生费用由本项目成交供应商在收到本项目首付款 7 日内，代采购人一次性向该供应商付清款项。供应商报价应包含上述代付费以及可能由此产生的税费。

第五章 合同草案条款

（此合同仅供参考。以最终采购人与成交供应商签定的合同条款为准进行公示，最终签定合同的主要条款不能与磋商文件有冲突）

聘请第三方公司对便民电话群众诉求进行全覆盖回访
项目经费（2026 年）

服务合同

甲方：北京市顺义区城市管理指挥中心

乙方：_____

甲方：北京市顺义区城市管理指挥中心

乙方：_____

依据《中华人民共和国民法典》等有关规定，甲乙双方本着平等、诚实、守信的原则，通过友好协商，就乙方提供“聘请第三方公司对便民电话群众诉求进行全覆盖回访项目经费（2026年）”项目（以下简称本项目）所涉对便民电话群众诉求（含顺义区网格热线）进行全覆盖回访等服务所涉相关事项达成一致并订立本合同，供双方共同信守。

一、甲乙双方法律关系

甲方为本项目的采购人，乙方为本项目的服务方，甲方双方为服务合同关系。

二、服务方式

乙方派出专业服务团队（不少于 15 人）对甲方便民电话群众诉求（含顺义区网格热线）进行回访工作，做好相关统计工作，并做好本合同所约其他服务工作。

三、服务期及服务内容

（一）乙方服务期 自 2025 年 11 月 1 日始至 2026 年 10 月 31 日止。

（二）乙方服务内容：

1. 对便民电话群众诉求进行全覆盖回访

（1）对便民电话群众诉求进行全覆盖回访，通过语音平台系统进行人工回访（在电话回访不成功的情况下，可以考虑短信回访方式），对便民电话群众诉求处理情况进行全面跟踪，了解群众对各单位接诉即办和未诉先办工作的成效，并通过回访情况，对各单位进行考核，从而提高服务质量。便民电话群众诉求包含市、

区两级便民热线群众诉求。

（2）调查方法：调查采用语音平台系统外呼的方法进行（提供全部电话访问的样本录音和未完成样本接触情况记录表，每个未完成的样本需拨打 3 次以上，每次间隔不低于 2 小时，最后一次需在 20：00 拨打）。

（3）调查对象范围：调查对象为通过市民热线（含顺义区网格热线）反映顺义区相关问题的人员。

（4）调查时间安排：每天上午 9:00-12:00；下午 14:00-20:00（包括法定节假日及休息日）。

（5）数据及分析报告：

1）乙方每天 17 点前将顺义区各承办单位回访结果（含统计群众在拨打市民热线前是否通过其他渠道反映过相关问题）梳理汇总形成表格报送至甲方；

2）乙方每月月底按照回访结果对顺义区各村（居）以及“双派单位”按照“三率”进行汇总排名；

3）乙方每日分析研判市民诉求，如出现高发诉求及时形成报告报送甲方；

4）乙方每日分析研判市民诉求，并每日 9 点前将各单位最新回访结果的主要问题统计表报送甲方；

5）根据回访结果，每月月底对解决率较低的五类诉求进行梳理，形成分析报告，分析报告中要明确具体点位，诉求“三率”等事项；

6）乙方每周将各单位排名情况梳理成表格报送至甲方，乙方每月对到期销账、提前销账诉求进行回访，将回访结果梳理成表格报送甲方；

7）甲方临时需要乙方完成的事宜（如临时所需的各单位回

访成绩及排名等情况)。

(6) 乙方需提供语音平台系统，可支持项目人员使用语音系统平台进行回访，并可对回访内容进行录音。

2. 其他服务

乙方应根据甲方要求完成与本项目相关的其他服务工作（包括但不限于工单派遣、工单审核、数据报表等）。

四、双方责任及义务

1. 甲方为乙方提供市民热线（含顺义区网格热线）反映的相关内容。甲方提供给乙方的一切材料及文件的所有权仍归属于甲方。

2. 甲方应积极配合乙方的服务工作，对乙方在服务过程中需要用到的资料应及时提供使用。

3. 乙方应及时通过甲方所提供的档案资料进行电话回访并负责统计“三率”、群众意见建议（如：统计群众在拨打市民热线前是否通过其他渠道反映过相关问题）、分析报告等相关内容，做到定期上报。

4. 甲方提供给乙方的资料及文件，乙方仅可以在本合同约定范围内进行使用，使用完毕后，原件应如数返还甲方。甲方提供给乙方的资料及文件乙方不得私自留存、不得提供给第三方。

5. 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利义务全部或部分转让给第三方。

6. 乙方派出本项目的服务人员必须和响应文件所报人员保持一致，如遇不可抗力情况，项目实际服务的人员与响应文件所报人员不一致时，更换的服务人员须提前书面报请甲方，待甲方同意后方可实行。

7. 乙方应完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关

于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

8. 乙方及乙方人员须严格遵守、严格执行甲方发布的相关规定和要求（包括本合同签订时甲方已发布的以及在本合同履行过程中甲方新发布的规定和要求），否则，视为乙方违约。

五、保密

1. 乙方必须对甲方或其关联的行政、事业、企业及个人有关的信息予以保密。除为履行本服务合同的目的外，乙方不能使用或者披露该保密信息。

2. 在本服务合同履行完毕、过期或者终止时，乙方应将所有得到的保密信息载体返还给甲方，或者向甲方提供关于保密信息载体已被销毁的证据。

3. 如触犯国家有关法律法规，乙方必须承担相应的法律责任。

4. 该保密约定不因本合同的解除和终止而失效，保密期限为永久。

六、服务费用及结算

1. 本合同年度服务费用为人民币大写_____（¥ 元），该价款为乙方经考核达到满分情况下的价款。

2. 付款方式：服务费用分两期支付，待乙方履行服务满半年（即服务至 2026 年 4 月 30 日）后，甲方依据工作量审核及考核结果且财政指标下达后支付第一期服务费用；待乙方履行服务全部完成，甲方依据审核及考核结果且财政指标下达后支付第二期服务费用。

每次实际付款前，乙方还需满足以下条件，否则甲方有权不予付款，且不承担任何责任：（1）乙方向甲方提供工作量确认单，甲方对乙方的工作量进行审核，双方共同签字确认；（2）如需财政资金拨付的，待财政资金到位且甲方履行完毕资金拨付审

批程序后，乙方方可向甲方开具发票，由甲方向乙方拨付资金。

每次支付依据《项目考核办法》计算的考评结果支付服务费，实际支付费用=合同约定年度服务费用总额÷2（半年平均服务费用）×考核得分÷100。

因财政拨款迟延或支付问题致使甲方延迟付款的不视为甲方违约，乙方应予以适当宽限。

3. 付款前，乙方应提供等额正规增值税发票并按照甲方要求提供财政结款所需文件材料，否则甲方有权拒绝付款，并无需承担逾期付款的违约责任。

七、违约责任

双方均应遵守本合同约定内容，若因一方违反本服务合同约定的任何陈述、保证或义务而使守约方遭受或招致损失、损害，违约方同意赔偿守约方全部损失，包括但不限于各种费用支出、律师费、赔偿款等。

合同期内，乙方要保证服务内容中材料反馈时效，回访工作的接通率，与市级回访结果相比的准确率，市民对回访工作的投诉量等工作质效，甲方将依据《项目考核办法》（详见本合同附件）对乙方进行考核打分，考核结果与实际支付服务费用挂钩。

乙方的服务不符合合同约定的标准或甲方要求，甲方有权向乙方提出书面警告，经3次警告不进行整改的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付违约金，违约金为合同总费用的3%，违约金甲方有权从服务费中扣除；违约金不足以弥补甲方损失，甲方有权继续向乙方主张损失赔偿。

八、验收

能够达到充分了解群众对各单位工作成效的满意度的标准。

九、争议的解决

本合同执行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，双方均可向北京市顺义区人民法院提起诉讼。

十、其他

1. 本合同一式八份，甲乙双方各执四份，自双方签字盖章后生效。

2. 本合同未尽事宜，双方可签订补充协议进行约定；另外，甲方发布的磋商文件的其他规定或约定对乙方仍具有约束力。

甲 方：北京市顺义区城市管理指挥
中心

乙 方：

法定代表人或
被授权人签字：

法定代表人或
被授权人签字：

日 期：

日 期：

附件：

项目考核办法

第一章 总则

第一条 为加强对服务方的服务规范化管理，提升服务能力，确保工作绩效，本着兼顾过程、结果导向的原则，开展对服务方服务工作情况考核，特制定本办法。

第二条 考核时间与合同约定服务期一致。

第三条 考核实施“百分制”，按考核内容、评分标准计算服务方服务年度考核得分，评价工作成效，与实际支付服务费用挂钩。

第四条 考核工作原则上每半年进行一次。

第二章 考核内容

第五条 投诉情况（30分），采购人（以下简称甲方）收到市民对服务方（以下简称乙方）回访工作的投诉，每接到1件投诉，扣1分，本项扣完为止。

第六条 准确度（30分），每月乙方回访结果（包括：解决率和满意率）与市中心回访结果进行比较，如准确度在80%（不含）-85%（含）之间，扣5分/月，如准确度在70%（不含）-80%（含）之间，扣10分/月，如准确度低于70%（含），扣20分/月，本项扣完为止。

第七条 接通率（20分），甲方根据乙方反馈的回访结果，统计乙方回访工作的接通率，如接通率在85%（不含）-90%（含）之间，扣2分/月，如接通率在75%（不含）-85%（含）之间，扣5分/月，如接通率低于70%（含），扣10分/月，本项扣完为止。

第八条 报送时间（20 分），乙方按照服务内容按时报送材料，如未按时报送 1 次，扣 2 分，本项扣完为止。

第三章 结果运用

第十条 根据考核内容，每半年考核并计算分值，评价工作成效。年度合同约定服务费用全部作为考核费用。考核结果与实际支付服务费用挂钩，根据考核得分计算实际支付服务费用，实际支付费用按照合同约定，每半年支付一次。实际支付费用于次年区财政预算指标下达后支付。实际支付费用=合同约定年度服务费用总额÷2（半年平均服务费用）×考核得分÷100。

考核得分最终解释权归甲方所有。

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：

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）本项目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）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。

（3）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. 电话呼叫服务，属于其他未列明行业行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位（**请选择**）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日 期：_____

3 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）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

4 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）（签字或签章）：____

日期：____年____月____日

5 报价一览表

报价一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	供应商名称	报价		合同履行期限	服务地点	备注
		大写	小写（元）			

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 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	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）： ☐ 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。） ☐ 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

7 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	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

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“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

8 技术方案

供应商根据采购人需求、评审因素和采购项目特点，结合自身优势，有针对性地提供项目实施方案，包括但不限于以下内容：

- (1) 项目解读
- (2) 服务方案（包括但不限于服务方法、措施、语音平台系统概要、功能等方面）
- (3) 培训方案
- (4) 拟派本项目人员配备方案

拟派项目人员配备表

序号	姓名	学历	身份证号	拟派本项目岗位	备注

上述表格仅供参考，供应商可根据自身情况做调整。

- (5) 管理制度
- (6) 拟投入设备、工具配备情况
- (7) 保密措施

9 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

9-1 类似项目业绩（如有）

自 2020 年 1 月 1 日起至响应截止日期（以采购合同签订日期为准），供应商成功实施的类似电话呼叫服务类项目的业绩。

注：需提供采购合同（含项目名称、合同金额页、签字盖章页）相关证明文件的电子件，电子件须加盖供应商公章。

9-2 供应商认为应当提供或补充的其他文件。

9-3 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”。

10 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：_____ 项目名称：_____

序号	供应商名称	报价		合同履行期限	服务地点	备注
		大写	小写（元）			

注：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