

北京市朝阳区卫生健康委员会2026年
“接诉即办”工作服务采购项目

招标文件

项目编号/包号：11010525210200026137-XM001

采购人：北京市朝阳区卫生健康委员会机关

采购代理机构：北京京咨工程项目管理有限公司

目 录

| | |
|--------------------------|----|
| 第一章 招标公告 | 1 |
| 第二章 投标人须知 | 6 |
| 第三章 资格审查 | 28 |
| 第四章 评标程序、评标方法和评标标准 | 30 |
| 第五章 采购需求 | 39 |
| 第六章 拟签订的合同文本 | 41 |
| 第七章 投标文件格式 | 48 |

第一章 招标公告

一、项目基本情况

1.项目编号/包号：

2.项目名称：北京市朝阳区卫生健康委员会2026年“接诉即办”工作服务采购项目

3.项目预算金额：296万元，项目最高限价：296万元

4.采购需求：

| 包号 | 标的名称 | 采购包预算金额 (万元) | 最高限价 (万元) | 简要技术要求或服务要求 |
|----|----------------------------------|-----------------|--------------|---|
| 01 | 北京市朝阳区卫生健康委员会2026年“接诉即办”工作服务采购项目 | 296 | 296 | 组建专业热线服务团队、提供数据分析报告、协助开展诉求处置工作、完成考核工作、配备办公设备等。 具体服务要求详见招标文件采购需求。 |

5.合同履行期限：2026年2月10日-2027年2月9日（具体日期以合同签订时间为准）

6.本项目是否接受联合体投标：是 否。

7.本项目的选项标记为“”，不适用于本项目的选项标记为“”。

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；

- 1) 具有独立承担民事责任的能力；
- 2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5) 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；
- 6) 法律、行政法规规定的其他条件

投标人不得被列入“信用中国”网站（<https://www.creditchina.gov.cn/>）、
中国政府采购网（<http://www.ccgp.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、政府采购严重违法失信行为记录名单。

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 本项目是否接受分支机构参与投标： 是 否；

3.2 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。

3.3 其他特定资格要求：无。

三、获取招标文件

1.线上获取招标文件时间：2025年1月5日至2026年1月9日，每天上午9:00时至12:00时，下午12:00时至16:00时（北京时间，法定节假日除外）。

2.获取招标文件平台

因本项目为全流程电子化项目，如有参加意向的投标人需注意以下事项：

地点：北京市政府采购电子交易平台

方式：线上获取招标文件（采用全流程电子化采购方式）

投标人应在北京市政府采购电子交易平台选择参与本项目并下载招标文件。投标人如在规定的获取招标文件时间内，未按上述方式在北京市政府采购电子交易平台获取招标文件的，其投标无效。

投标人需在北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）注册登录后，选择参与本项目并下载电子招标文件。投标人需在此平台上传电子投标文件。**温馨提示：**

（1）办理 CA 数字认证证书，详见北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）或进入【北京市政府采购网】右侧点击【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”，按照程序要求办理。

（2）市场主体（供应商）注册：供应商办理数字证书成功后，需在北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）中选择供应商入口，进行供应商注册、完善企业信息，并提交审核，待平台审核通过后即完成北京市政府采购电子交易平台注册。

（3）招标文件获取方式：供应商市场主体（供应商）注册成功后，需在规定的获取招标文件时间内，持本单位数字证书登录北京市政府采购电子交易平台选择参与本项目并免费下载电子招标文件。

数字证书服务热线：010-58515511

技术支持服务热线：010-86483801

售价：每本 0 元人民币

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：2026年1月26日 09时30分（北京时间）。

开 标 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>）提交电子投标文件。

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：

- 1) 执行《财政部发展改革委关于印发《节能产品政府采购品目清单》的通知》（财库[2019]19号）；
- 2) 执行《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）；
- 3) 执行《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）；
- 4) 执行《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作方案》（财库[2011]124号）；
- 5) 执行《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）；
- 6) 执行《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；
- 7) 执行《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）等相关政策；
- 8) 执行《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〔2022〕1143号）；
- 9) 执行《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）。

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认证证书服务热线 010-58511086

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。

供应商如计划参与多个采购包的投标，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招标文件电子版。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

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

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。

注：因本项目为全流程电子化项目，如有参加意向的供应商需注意以上事项。

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：北京市朝阳区卫生健康委员会机关

地 址：北京市朝阳区六里屯甜水园东里甲1号

联 系 人：尚传强 联系方式：010-65850288

2.采购代理机构信息

名 称：北京京咨工程项目管理有限公司

地 址：北京市西城区南菜园街2号北电大厦2号楼3010

联系方式：010-83517150-610

3.项目联系方式

项目联系人：喜文思

电 话：010-83517150-610

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： ■服务 □货物 |
| 2.3 | 科研仪器设备 | 是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否 |
| 2.4 | 核心产品 | ■关于核心产品本项目_包不适用。 □本项目_包为单一产品采购项目。 □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 | ■不组织 □组织，考察时间：_年_月_日_点_分 考察地点：_____。 |
| | 开标前答疑会 | ■不召开 □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： ■不需要 □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： □不需要 □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 | |
|--------|----------------|---|--|
| | | 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： | |
| 5.2.5 | 标的所属行业 | 标的名称 | 中小企业划分标准所属行业 |
| | | 北京市朝阳区卫生健康委员会2026年“接诉即办”工作服务采购项目 | 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》属于 <u>(十六)其他未列明行业</u> |
| 9 | 投标语言 | 中文 | |
| 11 | 投标报价 | 投标报价的特殊规定： ■无 □有，具体情形： <u>/</u> 。 | |
| 12.1 | 投标保证金 (不适用) | 投标保证金金额： <u>/</u> ； 投标保证金收受人信息： 递交截止时间：与投标文件递交截止时间一致。保证金缴纳时间以代理机构银行账户到账时间为准，逾期到账视为未按时递交投标保证金。 递交地点：北京市西城区南菜园街2号北电大厦2号楼3016 指定账户名称：北京京咨工程项目管理有限公司 开户行： 账号： 注：为便于采购代理机构及时准确地核实投标人的保证金是否到账，投标人电汇投标保证金时应在电汇汇款附言中注明： <u>/</u> 投标保证金。 | |
| 12.7.2 | | 投标保证金可以不予退还的其他情形： ■无 □有，具体情形： <u>/</u> 。 | |
| 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。 | |
| 15 | 投标文件线上 递交 | 本项目为全流程电子化项目。 | |

| 条款号 | 条目 | 内容 |
|------|-------------------|---|
| | | 投标文件份数及递交要求： / |
| 15.4 | 盖章或签字 | 按照招标文件要求签署或签章。 投标文件应密封包装，并在封套的封口处加盖投标人公章。 |
| 16.1 | 投标截止时间及地点/开标时间及地点 | 时间: <u>2026年01月26日09点30分</u> (北京时间) 地点: 北京市西城区南菜园街2号北电大厦2号楼3016。手持材料详见投标人须知正文第18.1条相关内容。 |
| 23.1 | 确定中标人 | 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: <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 中标候选人并列的, 按照以下方式确定中标人: <input checked="" type="checkbox"/> 得分且投标报价均相同的, 以 <u>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。</u> <input type="checkbox"/> 随机抽取 |
| 23.2 | 最多中标包数量的限制 | 如投标人对本项目的多个包同时进行投标, 则投标人在本项目中最多中标包的数量: 口本项目不适用 口不限制; <input checked="" type="checkbox"/> 限制具体规定如下: ∕ |
| 26.5 | 分包(不适宜) | 本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包: <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许, 具体要求: (1) 可以分包履行的具体内容: ∕; |

| 条款号 | 条目 | 内容 |
|--------|-------|--|
| | | <p>(2) 允许分包的金额或者比例: /;</p> <p>(3) 其他要求:</p> <p>1)分包承担主体应具备的资质条件: 具有有效的。(如有特殊资质要求据实填写)</p> <p>2)若项目或相关采购包要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的, 须按本招标文件第七章《投标文件格式》:</p> <p>一、资格证明文件格式第 2-2 项及其附件提交投标文件相应内容;非因以上原因而允许分包、且投标人拟进行分包的, 须按本招标文件第七章《投标文件格式》</p> <p>二、商务技术文件格式第 8 项提交投标文件相应内容。</p> <p>3)依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020) 46 号)文件规定享受扶持政策获得政府采购合同的, 小微企业不得将合同分包给大中型企业, 中型企业不得将合同分包给大型企业。</p> <p>4)分包承担主体不得再次分包。</p> |
| 27 | 履约保证金 | <p><input type="checkbox"/>适用: /。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不适用</p> |
| 28.1.1 | 询问 | <p>询问送达形式: <u>仅限书面形式</u></p> <p>备注: 采购人或者采购代理机构应当在 3 个工作日内对投标人依法提出的询问作出答复。投标人询问可以是口头或书面形式。</p> <p>1.应按照《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第 94 号)规定执行。</p> <p>2.应以书面形式向招标采购单位提交询问函或质疑书(原件)并进行登记。询问函或质疑书应包括:</p> <p>(1)询问人/质疑人和被询问人/被质疑人的名称、地址、电话等;</p> <p>(2)具体事项及事实依据;</p> <p>(3)相关证明材料;</p> <p>(4)提起询问/质疑的日期。</p> <p>询问函或质疑书应当由法定代表人或授权人签字盖章并加盖单</p> |

| 条款号 | 条目 | 内容 |
|-----|-----|--|
| | | <p>位公章，由授权人签字的需出具法定代表人授权书、身份证原件及身份证复印件加盖单位公章。</p> <p>接收询问和质疑的联系方式</p> <p>联系部门：北京京咨工程项目管理有限公司；</p> <p>联系电话：010-83517150-610；</p> <p>通讯地址：北京市西城区南菜园街2号北电大厦2号楼3016</p> |
| 29 | 代理费 | <p>收费对象：</p> <p><input type="checkbox"/>采购人</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>中标人</p> <p>收费标准：服务类：以中标金额为计费基数“X”</p> <p><u>100 万元以下： $X \times 1.5\% = \text{代理报酬。}$</u></p> <p><u>100~500 万元： $100 \times 1.5\% + (X-100) \times 0.8\% = \text{代理报酬}$</u></p> <p><u>500~1000 万元： $100 \times 1.5\% + (500-100) \times 0.8\% + (X-500) \times 0.45\% = \text{代理报酬}$</u></p> <p><u>1000~5000 万元： $100 \times 1.5\% + (500-100) \times 0.8\% + (1000-500) \times 0.45\% + (X-1000) \times 0.25\% = \text{代理报酬}$</u></p> <p>缴纳时间：中标人在领取中标通知书时一次性缴纳代理服务费。</p> <p>代理费指定账户：</p> <p>账户名称：北京京咨工程项目管理有限公司</p> <p>开户行：招商银行北三环支行。</p> <p>账号：8622 8182 1110 001</p> <p>收款单位开户银行联行号：3081 0000 5141</p> <p>单位电话：01083517150</p> |

| 条款号 | 条目 | 内容 |
|-----|---------|---|
| | 违法行为的处理 | <p>《中华人民共和国政府采购法》第七十七条，投标人有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 提供虚假材料谋取中标、成交的；(二) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；(三) 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；(四) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；(五) 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；(六) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。 <p>投标人有前款第（一）至（五）项情形之一的，中标、成交无效。</p> |

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《招标公告》。
- 1.2 供应商（也称“投标人”、“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，以一个投标人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《评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

- 5.1 采购本国货物、工程和服务

- 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。
- 5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《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。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

5.2.1.2 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。

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：

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《招标公告》。

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《评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

5.4.1 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、

投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，否则投标无效。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

5.4.2 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

5.5 网络安全专用产品

5.5.1 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络

安全专用产品，应当在国家互联网信息办公室会同工业和信息化部、公安部、国家认证认可监督管理委员会统一公布和更新的符合要求的网络关键设备和网络安全专用产品清单中。

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则投标无效；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.7.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）

为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 招标公告
- 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致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，

也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆开投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。

9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应**使用中文书写**。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《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报价，四舍五入保留两位小数。

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，招标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、税费等按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用。

11.3 采购人不得向投标人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，否则其**投标无效**。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金，并作为其投标的一部分。

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

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**投标无效**。

12.4 投标保证金（保函）有效期同投标有效期。

12.5 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

12.6 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经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：

12.6.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；

12.6.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；

12.6.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；

12.6.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.7.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、密封和标识要求

14.1 投标文件的密封和标记

14.1.1 投标时，投标人应将投标人资格证明文件（包含正、副本）、商务技术文件（包含正、副本），投标 U 盘或光盘分别密封提交。
投标人单独密封的“开标一览表”应为原件现场备查，同时，投标文件正本中也应附有此表原件。

14.1.2 所有封装封面上均应：

- 1) 清楚标明递交至招标公告或投标邀请中指明的地址。
- 2) 注明招标公告或投标邀请中指明的项目名称、项目编号、包号（如有分包的项目填写）和“（开标日期、时间）之前不得启封”的字样。
- 3) 写明投标人名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。
- 4) 在密封封口处加盖投标人公章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交（全流程电子化采购方式）

15.1 投标人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。未在线上上传电子版《投标文件》的，将视为投标无效。

投标人需在投标截止时间/开标时间前（开标当日），由投标单位法定代表人或授

权人持手持件、身份证原件、电子投标文件加密锁于开标会地点参加开标会。

15.2 投标人或其投标文件存在下列情形之一的，采购人对其投标文件不予受理：

- (1) 未按照采购文件规定的递交方式递交的；
- (2) 逾期送达的投标文件的；
- (3) 未按本章第 14.1 款要求密封和标识的投标文件的；
- (4) 投标人未按照招标公告规定的期限和方式获取招标文件的。

15.3 投标人应在开标之日前，在北京市政府采购电子交易平台 (<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>) 在线递交电子版投标文件，文件格式为 TBJ 格式的加密文件。未在线上递交电子版《投标文件》的投标无效。由于投标人未携带制作电子版《投标文件》的 CA 证书（用于开标现场下载并解密《投标文件》电子版），导致无法解密，投标无效。由于技术原因导致解密失败的，可以投标人提供的电子版光盘中的文件代替其投标文件。

15.4 盖章或签字要求见“投标人须知资料表”。

16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件中规定的截止时间前，递交投标文件，递交地点是招标文件中规定的地点。

16.2 采购人有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止时间。在此情况下，采购人或者采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标人在投标截止时间前，可以修改或撤回已递交的投标文件。

17.2 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何补充或修改。

17.3 投标人在投标有效期期间不得撤销其投标，否则其投标保证金将不予退还。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 采购人和采购代理机构将按投标人须知资料表中规定的开标时间和地点组织公开开标并邀请所有投标人代表参加，参加开标的代表应签名报到以证明其出席；拟派的开标代表为法定代表人时需提供法定代表人身份证明文件加盖公章及本人有效身份证原件及复印件加盖公章；拟派的开标代表为

非法定代表人时需提供法定代表人委托授权书原件加盖公章及本人有效身份证件原件及复印件加盖公章。

18.2 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由采购代理机构工作人员宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容，以及投标人在投标截止时间前提交的书面补充、修改等说明材料的全部内容。若宣读的内容与密封提交的材料内容不一致的，投标人应在开标现场说明。**拒不说明，作无效投标处理。**

18.3 开标时，由于投标人未携带制作电子版《投标文件》的 CA 证书（用于开标现场下载并解密《投标文件》电子版），导致无法解密的投标无效。由于技术原因导致解密失败的，可以投标人提供的电子版光盘中的文件代替其投标文件。未提供单独密封的开标一览表或单独密封提供的，且开标一览表中存在未加盖投标人公章、未注明投标报价、复印件等情况，**作无效投标处理。**

18.4 信用信息查询

18.4.1 开标时采购代理机构将对各投标人的信用记录进行查询，投标人如有不良信用记录的将在开标记录表中如实记录，各投标人的授权代表须在开标记录表上签字确认。

18.5 开标时将不得拒绝任何有效投标。

18.6 采购人或采购代理机构将对开标过程进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认，投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

18.7 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请将及时处理。

18.8 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 评标过程及保密原则

20.1 开标后到授予中标人合同止，凡与本次招标活动有关的人员对属于审查、澄清、评价的有关资料以及授标意向等，均不得向投标人及其他人员透露。

20.2 有关人员对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

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

21 评标委员会

21.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次招标采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

21.2 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。

22 评标程序、评标方法和评标标准

22.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

23 确定中标人

23.1 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。

23.2 最多中标包数量的限制见《投标人须知资料表》。

24 中标公告与中标通知书

24.1 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，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为1个工作日。

24.2 中标通知书对采购人和中标投标人均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标投标人放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

25 废标

25.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

25.1.1 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

25.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

25.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

25.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

25.2 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。

26 签订合同

26.1 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。

26.2 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。

26.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。

26.4 政府采购合同不能转包。

26.5 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，分包投标人就分包项目承担责任。

27 履约保证金（若适用）

27.1 提交履约保证金要求以《投标人须知资料表》中的规定为准（采购需求及拟签订合同内要求）。

27.1.1 履约保证金用于补偿采购人因中标人不能履行其合同义务而蒙受的损失。

27.1.2 提交履约保证金形式：支票、汇票或保函等甲方可以接受的其他形式。

- 27.1.3 履约保证金在法定的服务质量保证期期满前应完全有效。
- 27.1.4 如果中标人未能按合同规定履行其义务， 采购人有权从履约保证金中取得补偿。
- 27.2 如果中标人没有按照上述第 26 和 27.1 条的规定执行， 采购人和采购代理机构将取消该中标决定， 该中标人的投标保证金不予返还， 同时将结果报政府采购监督管理部门备案。采购人和采购代理机构可将中标结果授予下一个中标人候选人， 或重新招标。
- 27.3 履约保证金的退还方式、时间和条件
- 27.3.1 乙方应在签订合同后 5 个工作日内向甲方支付合同总额 _\% 的履约保证金（或保函形式）。
- 27.4 履约保证金或保函不予退还的情形
- 27.4.1 中标人与采购人签订合同及缴纳履约保证金或保函后，未按投标文件配备相应人员和设备，致使采购项目严重滞后或项目质量发生重大偏差，采购人书面通知督促后，仍不整改，采购人有权解除合同并清退该中标人，中标人所缴纳的履约保证金或保函不予退还，项目执行期间发生费用全部由中标人承担。
- 27.4.2 中标人在合同履行过程中，无正当理由擅自终止合同，履约保证金或保函不予退还，造成损失超过履约保证金或保函额度的，中标人还应对超出部分予以赔偿。

28 询问与质疑

- 28.1 询问
- 28.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。
- 28.1.2 采购人或采购代理机构对投标人依法提出的询问，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。
- 28.2 质疑
- 28.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，由投标人派授权代表以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答

复。

- 28.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。
- 28.2.3 投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。
- 28.2.4 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。

28.3 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》。

29 代理费

29.1 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。

30 政府采购信用担保机构

30.1 中小型企业供应商可以自由按照财政部门规定，采用投标担保、履约担保和融资担保（如适用）。

30.2 供应商递交的投标担保函和履约担保函应为专业担保机构出具。

30.3 供应商可以采取融资担保的形式为政府采购项目履约进行融资。

30.4 合格的政府采购专业信用担保公司名单见第二章投标须知资料表。

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》第二十二条的规定及法律法规的其他规定 | 具体规定见第一章《招标公告》 | |
| 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>若本项目允许分支机构参加投标，则分支机构参加投标的，此处可提供该分支机构或其所属法人或其他组织的相应证明文件。</p> | 提供有效证明文件的复印件或电子件或电子证照 |
| 1-2 | 投标人资格声明书 | 提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。 | 格式见《投标文件格式》 |

| 序号 | 审查因素 | 审查内容 | 格式要求 |
|-----|-------------|---|------------------------|
| 1-3 | 投标人信用记录 | <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。 |
| 2 | 中小企业声明函（如有） | <p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。</p> <p>1、投标人单独投标的，应提供中小企业声明函；如为监狱企业或残疾人福利性单位，不必提供中小企业声明函，但须按注 1 或注 2 要求提供证明材料。</p> <p>2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人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》中如实填报。上述中小企业如为监狱企业或残疾人福利性单位应在声明函中如实列明单位性质，并按注 1 或注 2 要求提供证明材料。</p> <p>注 1：监狱企业须提供由省级以上监狱管理局（北京市含教育矫治局）、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>注 2：残疾人福利性单位须按招标文件要求提供《残疾人福利性单位声明函》。</p> | 格式见《投标文件格式》 |

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法定代表人授权委托书或法定代表人身份证明书； |
| 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/采购包最高限价； |
| 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 | 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） |
| 8 | 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； |
| 9 | 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； |

| | | |
|----|--------|---|
| 10 | 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； |
| 11 | 附加条件 | 投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的； |
| 12 | 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，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆开投标，其**投标无效**。
- 2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：
- 有，具体规定为：
- 无，按下列 2.4.2-2.4.7 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；

-
- 2.4.3 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；
 - 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

- 2.4.5 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；
- 2.4.6 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。
- 2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。
- 2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。**（本条不适用）**
- 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 40%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。**（本条不适用）**
- 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（北京市含教育矫治局）、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》（见附件）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（不适用）。

□随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）_____。

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

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

□随机抽取

■其他方式，具体要求：投标报价低的获得中标人推荐资格

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。
- 4.6 项目分多包时综合排名第一是同一投标人时由招标人确认最终中标结果。

5 报告违法行为

- 5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

二、评标标准

综合评分法，满分 100 分

| 序号 | 评审因素 | 分值 | 评分标准说明 | 是否为 客观性 评审 |
|----|--------|----|---|------------------|
| 1 | 诉求办理方案 | 15 | <p>结合市民反映诉求情况和办理需要，制定工作方案。就市民诉求办理提供签收转派、受理处置、回访反馈、调度协调、数据分析等工作。</p> <p>1、方案详实且可操作性强，得15分； 2、方案较完整、可操作性较强，得12分； 3、方案简单、可操作性较强，得9分； 4、方案较简单、可操作性较差，得6分； 5、方案无操作性，比较差，得3分； 6、未提供本项内容得0分。</p> | 否 |
| 2 | 服务方案 | 15 | <p>根据供应商提供的服务方案(包含但不限于服务目标、服务计划、服务内容、工作进度计划等方面)，进行综合评审：</p> <p>服务方案针对性强，专业性、操作可行性强，全面、合理，得 15 分；</p> <p>服务方案针对性一般，专业性、操作可行性一般，基本合理，得 10 分；</p> <p>服务方案针对性较差，专业性、操作可行性差，得 5 分；</p> <p>未提供服务方案，得 0 分。</p> | 否 |
| 3 | 培训方案 | 10 | <p>根据供应商提供的人员和应用培训方案进行综合评价，评价内容包括培训场地、培训教具、培训师资、培训教材、现场和远程等，其中：</p> <p>1、全面完善、科学，可行性及针对性强，能够完全满足采购人实际需要的，得10分； 2、应用培训方案较为全面、科学，可行性，能够较好满足采购人实际需要的，得7分； 3、应用培训方案不完整，可行性较差，无法满足采购人实际需要的，得4分； 4、未提供得0分。</p> | 否 |

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

| | | | | |
|----|------------------------|----|---|---|
| 4 | 项目员工绩效考核及激励管理, 统计报表等制度 | 10 | 根据供应商提供的项目员工绩效考核及激励管理,统计报表等制度进行综合评价, 其中: 1、制度详尽、标准明确、流程规范的得10分; 2、制度较为详细、标准较为明确、流程较为规范的得7分; 3、制度不够详细、标准较不明确、流程较为规范的得4分; 4、制度不全、标准不明确、流程不规范的得0分; | 否 |
| 5 | 服务质量控制措施及保障方案 | 15 | 针对人员管理、服务内容、服务质量、服务效率提供科学合理的服务质量保障方案。 1、方案详实且可操作性强得15分; 2、方案较完整、具备一定操作性得10分; 3、方案简单、操作性差得7分; 4、未提供本项内容得0分。 | 否 |
| 6 | 安全保障措施 | 10 | 安全保障措施详细、切实可行、针对性强, 得 10 分; 安全保障措施详细、基本可行, 得 7 分; 安全保障措施不够详细、实际操作难度大, 得 3 分; 不提供不得分。 | 否 |
| 7 | 同类项目业绩 | 15 | 评委根据投标人近三年（2022年12月至今）类似项目业绩（以实际合同为依据, 每个得 5 分, 最高得分得 15 分。 注：投标人需提供采购合同（含首页、合同金额页、签字盖章页等相关证明文件）复印件加盖单位公章, 否则业绩不予认可。) | 是 |
| 8 | 投标报价 | 10 | 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: 投标报价得分= (评标基准价/投标报价) ×10。 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。 | 是 |
| 合计 | | | 100 分 | |

附件：《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）

中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，划分如下：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(九) 住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中, 从业人员 100 人及以上, 且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业; 从业人员 10 人及以上, 且营业收入 100 万元及以上的为小型企业; 从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十) 餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中, 从业人员 100 人及以上, 且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业; 从业人员 10 人及以上, 且营业收入 100 万元及以上的为小型企业; 从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十一) 信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中, 从业人员 100 人及以上, 且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业; 从业人员 10 人及以上, 且营业收入 100 万元及以上的为小型企业; 从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十二) 软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中, 从业人员 100 人及以上, 且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业; 从业人员 10 人及以上, 且营业收入 50 万元及以上的为小型企业; 从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业

(十三) 房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中, 营业收入 1000 万元及以上, 且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业; 营业收入 100 万元及以上, 且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业; 营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

(十四) 物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中, 从业人员 300 人及以上, 且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业; 从业人员 100 人及以上, 且营业收入 500 万元及以上的为小型企业; 从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(十五) 租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中, 从业人员 100 人及以上, 且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业; 从业人员 10 人及以上, 且资产总额 100 万元及以上的为小型企业; 从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(十六) 其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中, 从业人员 100 人及以上的为中型企业; 从业人员 10 人及以上的为小型企业; 从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业, 参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限, 国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析, 不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

第五章 采购需求

一、项目基本概况

预算金额：人民币296万元

服务时间：2026年2月10日-2027年2月9日（具体日期以合同签订时间为准）。

服务地点：北京市朝阳区卫生健康委员会（甲方亦有权调整乙方具体驻场地点）。

二、项目背景与现状

1.项目背景

朝阳区卫生健康委员会“接诉即办”专项工作是朝阳区涉卫生健康诉求“吹哨报到”“接诉即办”工作的中枢，对标市市民服务热线朝阳区分中心，实行365天*24小时工作制度，精准对接，通过采购服务方式建立朝阳区卫生健康委员会“接诉即办”专项工作项目，按照相关要求落实朝阳区卫生健康委员会“接诉即办”各项工作，及时回应诉求，推进热线服务相关工作，提升朝阳区卫生健康委员会热线服务水平。

2.项目现状

按照“接诉即办”工作要求，保障全年365天*24小时，不间断为群众提供服务，对群众诉求进行电话核实和跟踪反馈，就相关诉求进行沟通、催办，保证诉求高效办理、及时回复。结合当下工作实际，拟通过采购服务方式实现诉求高成效办理反馈。

三、建设目标

为做好“接诉即办”工作，提高诉求解决率、市民满意率，由专人进行7天*24小时热线值守，对通过12345市民热线分派的市民涉卫生健康诉求进行签收、分派、催办、沟通、督办、反馈、统计、分析等工作，按照朝阳区卫生健康委员会要求做好诉求信息数据汇总统计，相关图表的编辑工作。

四、服务需求

1.组建专业热线服务团队。

人员需求：组建不低于25人的专业热线服务团队，服务商提供服务的人员，要求本科及以上学历以上人数不得低于人员总数的40%，专科及以上学历以上人数不得低于人员总数的100%，接诉即办相关工作经验两年及以上，专业以医学相关专业为主，

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本
具有医学专业背景者优先。对于不符合岗位要求的人员，甲方可要求乙方限期进行更换。

组建专业热线服务团队，保障全年365天*24小时值守工作。通过成熟的企业管理经验和规范的质量考核体系，保持人员队伍稳定，同时实现对服务人员工作质量的专业化管理控制。

2. 提供数据分析报告。

坚持常态化跟踪市民热线的各类数据与诉求变化情况，依据数据情况向朝阳区卫生健康委员会提供数据分析报告，内容至少包括本单位综合考评情况、案件分布情况、案件重点分析、问题与对策等部分内容。

3. 协助开展诉求处置工作。

高效完成朝阳区卫生健康委员会12345市民热线平台内的工单签收、分派、催办、沟通、督办等全流程业务工作。

4. 完成考核工作

（1）定期对区卫健委系统内接诉即办工作人员组织业务知识培训并针对后续培训效果跟踪，每年不少于2次培训，不达标每次扣除5万元。

（2）为保障顺利运营，乙方要制定热线运营管理、工作流程、培训、安全管理制度，缺少一项扣除5千元。

（3）未经甲方允许，服务期间驻场人员季度流失不得高于4人，每超过1人次，扣除人民币1万元。

（4）乙方工作人员在签收、分派、督办等工单处理过程中，出现失误，造成指标不达标情况，每次扣除2千元。

（5）乙方工作人员因工作原因出现被投诉，经核实属实的，每次扣除人民币5千元。

（6）违反合同其他相关规定的，每次扣除人民币5千元。

5. 配备办公设备。

服务商应按照需求补充驻场人员使用的办公设备，包含主机、显示器等配套办公设备。

五、服务要求

驻场坐席员需熟练操作计算机和Office等办公软件，具备实际操作能力和操作经验。政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守朝阳区卫生健康委员会各项规章制度、

北京市政府采购项目公开招标文件示范文本

保密制度、服务规范等。需具有良好的服务意识和团队精神，具有较强的应变能力、沟通能力、判断能力、学习及适应能力。

六、服务保障

项目承担单位严格按照本项目建设管理相关要求，为朝阳区卫生健康委员会“接诉即办”服务功能提供重要业务支撑，通过制定工单处理流程，规范派单、反馈、存档、交接等工作；通过建立考核制度，加强对员工的绩效管理和绩效考核工作；通过构建现场管理及考勤管理制度，规范员工考勤纪律管理，加强全体员工的劳动纪律意识；通过搭建培训体系，实现培训工作的有效管理，高效助力员工通过培训获得必备业务知识与服务技能。不断结合实际工作需要，对本项目的人员实施有效管理。

七、其他要求

项目承担公司负责人员招聘、劳动关系、社会保险、工资发放、人员管理、劳务纠纷等事务。按照《中华人民共和国劳动合同法》规定，朝阳区卫生健康委员会为接收工作人员服务的用工单位，项目承担公司为用人单位，驻场服务人员与项目承担公司签订劳动合同，建立劳动关系，朝阳区卫生健康委员会不承担劳动关系上的用人单位的法律责任。

第六章 拟签订的合同文本

(以实际签订为准, 参考文本)

合同编号：

朝阳区卫生健康委员会2026年“接诉即办”工作服务
采购项目合同

项目名称：

委托方（甲方）：

受托方（乙方）：

签订日期：

本合同甲乙双方，就甲方采取服务外包方式，由乙方承接接诉即办工作服务采购项目，并由甲方支付相应合同款项，乙方接受委托并负责此项目实施。甲乙双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，达成如下合同，并由双方共同遵守。

一、服务内容

按照甲方服务需求标准，由乙方选派具有相应从业资质与能力的专业人员，并根据甲方服务需求，负责“接诉即办”相关工作，提供本项目服务。具体如下：

（一）提供人员驻场服务

乙方选派接诉即办人员到甲方指定服务场地负责本合同项下的工作，其中：

1.组建不低于25人的专业热线服务团队，乙方提供服务的人员，本科学历以上人数不得低于人员总数的40%，专科学历以上人数不得低于人员总数的100%，专业以医学相关专业为主，具有医学专业背景及相关工作经验优先。对于不符合岗位要求的人员，甲方可要求乙方限期进行更换。

2.设置项目经理1名负责本合同的履行及整体工作的协调安排和上传下达任务，该项目经理应按要求保障乙方提供本合同项下的服务，保质保量、按期完成任务，解决由乙方负责的各项事宜，对其行为乙方应予认可。如更换人员，乙方应及时书面告知甲方。

3.配备业务能力高，学习能力强且能够满足甲方服务需求的工作人员，协助项目经理，共同履行本合同内乙方义务。

4.乙方人员负责按照本合同约定及甲方要求开展工作，保障7天*24小时全年值守工作，重点保障夜间值班值守、周末、节假日值班值守工作，具体工作安排如下：

（1）日常专班：根据甲方要求，采取24小时值守工作，覆盖相关科室接诉即办各项保障类工作，确保紧急案件第一时间受理转办；

（2）周末专班：周六、周日轮流值守，覆盖相关科室接诉即办各项保障类工作；

（3）法定节假日专班：法定节假日、重大任务、重要时段的定岗值守工作，做好各项服务保障。

甲方有权根据实际情况要求乙方调整各班值守人员数量及临时调整工作安排，乙方应予同意并积极配合。

如因乙方提供的驻场服务不符合本合同要求等乙方原因，造成甲方工作出现任何问题的，乙方应协助甲方及时解决，并承担由此给甲方造成的所有直接经济损失及相应的违约责任。

（二）提供数据分析报告

按照甲方工作要求，落实甲方市民热线反映情况周报、月报制度，包括但不限于：甲方的排名情况、诉求受理情况（总体案件数量、问题分类、部门分类、行业分类）、突出问题情况（一人多反映，多人反映同一同类问题、历史遗留问题等）以及重点问题处理过程及处理结果等。

常态化跟踪各类数据与诉求变化情况，向朝阳区卫健委提供每月一期、每季度一期、半年报一期、全年一期，共计18期数据分析报告，内容包括但不限于：包括本单位综合考评情况、案件分布情况、案件重点分析、问题与对策等内容，数据分析报告每月考核成绩公布后10日内完成。

针对诉求反映的问题，结合诉求办理情况，调研走访重点诉求承办部门（单位），了解承办部门（单位）在接诉即办工作中的经验与做法、问题和建议。对调研情况出具专题报告，提出完善行业管理的工作建议，进一步推动高频、共性、典型问题的主动治理。

甲方有权根据实际情况及需要，要求乙方调整周报、月报及数据分析报告，包括但不限于：报告的内容、形式、数量等，乙方应予同意并积极配合。若乙方提交的相关报告不符合甲方要求的，乙方应予以调整，直至满足甲方需求。

如由于乙方提供的数据分析服务不符合本合同要求等乙方原因，并未根据甲方要求修改，造成甲方接诉即办工作出现相关问题或不利影响的，乙方应协助甲方进

行问题解决。如造成重大损失，乙方承担由此给甲方带来造成的直接经济损失及相应的违约责任。

（三）协助甲方开展诉求处置工作

乙方按照本合同约定及甲方要求对政民系统平台的工单进行签收、派发、反馈等全流程工作。

签收、派发：根据案件内容将工单转发至相关部门联系人员，并抄送甲方相关负责人；重点案件、涉稳案件按规定时间内转办完成，及时通知甲方主要领导，做到“随签随派、案件不过夜”，提示并督促相关部门在规定时间内形成处置结果。

反馈：收集处置结果后，严格对照市区两级要求就案件背景说明、处置过程、处置结果以及后续跟进等事项进行核查，确保符合要求。

沟通：有处置结果的诉求对来电人进行沟通调查，向来电人反馈后将问题的办理情况及结果做好台账记录，按照沟通标准上传录音。

督办：对未解决、不满意的诉求汇总上报主管科室，并对各业务科室提出二次处置要求，对重点诉求进行督办，提升解决率与满意率。

甲方有权根据实际情况及需要，对开展诉求处置的相关工作进行调整，乙方应予同意并积极配合。

如因乙方提供的诉求处置服务不符合本合同要求或“接诉即办”工作要求等乙方原因，造成甲方接诉即办工作出现相关问题或不利影响的，乙方应协助甲方进行问题解决。如造成重大影响，乙方承担由此给甲方带来造成的损失及相应的违约责任。

（四）服务质量要求

1.各岗位人员在工作中要使用规范的服务用语，做到高质量服务，不得因服务或业务问题引发有效投诉。（有效投诉指经核实，投诉事项属实或部分属实成立的情况）。

2.乙方驻场人员服务态度零投诉。

3. 乙方驻场人员考核合格上岗率100%。
4. 乙方要保障驻场人员稳定，季度人员流失率小于15%。
5. 乙方驻场人员综治安全无事故。
6. 开展各类业务培训及考核，及时建立，维护知识库。
7. 具体服务质量要求详见附件《朝阳区卫生健康委员会接诉即办项目服务考核细则》。该细则内容为本项目的验收标准。

二、服务期限及服务地点

服务期限：本项目自2026年2月10日起至2027年2月9日止。

服务地点：北京市朝阳区卫生健康委员会（甲方亦有权调整乙方具体驻场地点）
。

三、合同费用标准与支付方式

1. 本项目合同含税总金额为人民币：（小写）_____元，（大写）_____元。

上述合同金额已包含了乙方在履行本合同义务过程中的一切费用。包括但不限于：服务费、服务过程中所需的材料费、食宿费以及相关税费、银行保函费用等。除本合同另有约定外，甲方不再支付乙方任何其他费用。

2. 甲方采用转账方式，分三次向乙方支付本合同约定全部金额。

（1）第一笔费用：合同签订后30日内甲方向乙方支付合同款项首付款（合同总金额的70%）即人民币：（小写）_____元，（大写）_____元。

（2）第二笔费用：2026年7月15日前，甲方向乙方支付本项目合同进度款（合同总金额的20%）即人民币：（小写）_____元，（大写）_____元。

（3）第三笔费用：甲方于2026年11月15日前按照考核细则组织第一次验收（附件：朝阳区卫生健康委员会接诉即办项目服务考核细则），依据考核结果，甲方经双方书面确认后有权按《朝阳区卫生健康委员会接诉即办项目服务考核细则》中

的标准对不合格的内容直接扣除相应款项，并在乙方提供等额银行履约保函后10个工作日内支付尾款。尾款金额以甲方验收后确定的金额为准，乙方不持异议。

3.乙方应在甲方付款前，向甲方提供与当次付款等额的正规发票。否则，甲方有权拒绝付款。

乙方指定本合同款项的唯一收款账号信息：

开户名称：

开户行：

账号：

如乙方变更上述账户信息，应提前书面通知甲方，否则甲方将合同款支付至上述账户视为乙方收讫，由此造成的损失及后果乙方自行承担。

合同期内，如遇甲方因财政资金政策原因导致的延迟付款情形，甲方需及时向乙方说明情况，双方认可在此情况下，甲方不承担逾期付款的违约责任。

4.本合同最终决算价款以最终验收结果甲方确定的金额为准。如最终验收时出现需扣除款项的情况，乙方应自收到甲方通知之日起5个工作日内退回应扣除款项。

四、验收

乙方于2026年2月15日前组织服务项目最终验收，甲方有权自行验收，也有权委托第三方进行专业验收。依据验收结果，由甲方确定本合同最终决算价款，并在乙方退回应扣除款项后，甲方向乙方出具银行履约保函解押文件。

五、甲方的责任与义务

1.由甲方负责对乙方服务进行监督及服务内容审核，有权提出任何的意见和建议，乙方应予采纳。

2.甲方有权利根据临时情况向乙方提出调整本合同服务内容，经双方协商一致后，据此修改。

- 3.甲方需为夜班值班值守人员提供临时休息场所。
- 4.甲方负责保障工作所需的政务专网的连通。
- 5.甲方在接受乙方提供服务过程中, 经双方评估确认乙方选派的人员不符合本合同约定或甲方要求的, 包括但不限于质量考核不合格、违法违纪、犯罪或给甲方造成无论何种形式的损失或无论何种形式无法胜任甲方要求的工作等原因, 甲方有权要求乙方更换乙方选派到甲方的工作人员, 乙方应当及时调换人选。
- 6.未经乙方书面同意, 甲方不得安排乙方人员从事服务事项以外的工作。否则, 由此产生的乙方人员的意外伤害事件或给任何第三方造成损害的, 应由甲方承担相关的赔偿责任。
- 7.甲方应为乙方人员提供安全、符合国家劳动保护相关法律法规规定的办公场所和完成工作任务必须的工作条件(约定由乙方提供的除外)。
- 8.如甲方超出合同内容标准需由乙方提供服务的, 甲方须与乙方协商一致, 如发生费用可双方协商承担方式。

六、乙方的责任与义务

- 1.乙方为甲方提供的服务项目包含但不限于上述服务内容, 如在服务过程中甲方需要额外增加与接诉即办相关服务内容, 乙方应予以积极配合。
- 2.乙方项目负责人及驻场经理应保证每月至少1次向甲方汇报工作情况, 包括但不限于业务工作情况、人事变动情况、员工考核情况。若乙方未按时汇报, 并对甲方工作造成负面影响, 乙方应按服务费的2%向甲方支付违约金。
- 3.乙方须在收到甲方人员调换通知单的20个自然日内将人员补充到位。如乙方在合同规定时间内未及时提供补充人员并造成工作延误, 乙方应按服务费的2%向甲方支付违约金。
- 4.乙方选派的工作人员应在入职前接受乙方培训, 并具有履行本合同服务相应的资质和能力, 若出现未经过入职培训及岗前考核就参与甲方工作的情况, 甲方有权要求乙方更换人员, 经甲方书面通知, 乙方超过5个工作日未更换的或累计出现三次

未经过入职培训及岗前考核就参与甲方工作的，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方退还已付未发生的款项（如有），同时要求乙方按服务费的2%向甲方支付违约金。

5.乙方工作人员应服从甲方对工作相关的检查和督促，定期对工作进展、情况进行抽查，对无法达到甲方服务标准的工作人员，甲方有权经双方评估确认后要求乙方更换。乙方应当保证工作人员相对固定，并制作工作人员清单，并交甲方书面备案，更换相关人员前应提前三十天书面通知甲方并获甲方同意。

6.未经甲方书面许可，不得将本合同范围内的权利义务转让给其他任何第三方。

7.乙方确保选派的工作人员应当确保身体健康等，并在甲方服务期间，乙方委派的人员需遵守国家法律、法规、甲方的业务流程及操作规范，不得侵害甲方人身、财产权益，否则，甲方除按照本合同约定追究乙方违约责任外，乙方对甲方的全部直接经济损失还应承担赔偿责任，且甲方有权单方解除本合同。

8.乙方保证提供的本项目服务符合国家、行业、北京市地方规定的关于接诉即办项目的相关服务要求和标准，并符合本合同的约定及甲方的要求。如不符合前述规定要求的，应按照本合同的约定承担违约责任，并赔偿由此造成甲方的所有直接经济损失。

9.乙方在对甲方提供服务时，乙方须保证其服务不侵犯其他任何第三方的合法权利，如发生任何问题，由乙方负责，与甲方无关，甲方除按照本合同约定追究乙方违约责任外，有权单方解除本合同，对甲方产生其他直接经济损失的，乙方应予全部赔偿。

10.乙方人员在服务期间须在甲方指定的场地内服务，必须爱护甲方财产，如因乙方原因造成甲方的财产损失，乙方负责修复或者赔偿。

11.乙方指派的人员在往返途中、以及服务期间，发生的包括疾病、意外伤害等事故，与甲方无关，由乙方自行处理，甲方不承担任何责任和费用。

12. 乙方须保证自己具有本协履约的能力与资质，否则造成甲方直接经济损失的由乙方全部赔偿。

13. 乙方提供其工作人员履行本合同义务所需数量的办公设备及办公工具。

14. 乙方在服务期间须提供两次全系统业务培训，一次接诉即办宣传活动。

15. 乙方在服务期间有义务接受甲方考核并按照考核结果及考核细则规定的相关标准（详见附件）承担责任。

16. 本合同期满终止或解除的，乙方应在合同期满或解除之日起3日内，撤离甲方场所并将甲方提供的办公及休息场所整理清洁后返还甲方，做好工作交接。乙方遗留在甲方场所内的办公设备及办公工具视为乙方放弃，甲方有权自行处置。

七、违约责任

1. 乙方违反本合同约定，提供服务不符合法律法规、规章制度规定及本合同规定要求的，由乙方负责更正和修改，由此产生的费用由乙方承担，造成甲方直接经济损失的，乙方应予全部赔偿。

2. 一方违反本合同规定，给另一方造成经济损失的，除以本条约定承担上述违约责任外，违约方还应承担相当于所有损失30%的违约金，本合同另有约定除外。

3. 如果乙方发生以下实质性违约情况，除承担赔偿全部损失的违约责任外，甲方有权立即解除本合同，并要求乙方支付违约金：

（1）乙方提供的服务不符合合同约定标准，不符合甲方的要求，并且在甲方指定的合理时间内仍未能纠正，或者纠正后仍不符合本合同的约定，不符合甲方要求的。

（2）乙方违反本合同项下的保密义务而对甲方造成严重不利影响或重大损失（经济损失达到人民币10万元）的。

4. 甲方不履行本合同义务，且在乙方书面通知后10日内仍不履行的，乙方有权立即解除本合同。对乙方产生其他直接经济损失的，甲方应予赔偿。

5. 乙方违反本合同应履行的义务，应当赔偿由此给甲方造成的全部损失（包括但不限于直接经济损失、实现权利产生的律师费、诉讼费、代理费、保全费、公告费、评估费、鉴定费、拍卖费、差旅费、电讯费等）。

八、责任免除

由于不可抗力原因（基础电信运营商网络故障、系统故障、物业停电、战争、地震等）所造成的工作环境无法正常运营，甲方不得追究乙方责任。

九、知识产权

1. 乙方应保证其提供给甲方的工作成果不侵犯任何第三方的合法权利及不存在任何权利瑕疵，且保证甲方免予承担因按本合同购买服务而侵犯或被指控侵犯他人的知识产权的任何赔偿责任。若乙方提供的工作成果存在侵犯任何第三方权利或存在权利瑕疵的情形，则甲方有权选择如下任何一种解决方案：

- 1) . 乙方应自行与第三方进行协商并妥善解决，确保不影响甲方对该工作成果的正常使用，并且自行承担由此产生的全部费用；
- 2) . 甲方有权单方解除合同，并要求乙方一次性支付合同总价30%的违约金，且乙方应承担由此给甲方造成的全部损失。

十、保密责任

乙方应保证在讨论、签订、执行本合同过程中所获悉的、与甲方有关的任何文件、信息及电子数据、工作底稿、照片等所有资料予以保密，采取严格的保密措施，并约束乙方有可能接触到上述保密资料的员工遵守本保密约定。未经甲方事先书面同意，乙方及乙方所有参与本项目的工作人员不得以任何形式擅自保存、复制与项目有关的所有信息并泄露给任何第三方或将其用于与本合同无关的用途。如乙方违反本条约定，甲方有权单方解除合同。因乙方过错或重大过失造成泄密导致严重后果的，应当承担相应法律责任和相应赔偿责任。

十一、争议解决

本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决；协商不成或不愿协商的，任何一方均有权提交本合同签订地北京市朝阳区有管辖权的人民法院处理。

十二、合同的签署与生效

1.经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效，合同附件、补充合同与本合同具有同等法律效力。

2.各方对本合同中之重要信息（包括但不限于地址、联系人、电话、传真、邮箱等）变更之时，应立即书面通知对方，确保对方知晓相关信息的变化，否则，其应承担因此带来的一切不利后果。凡是有关本合同的通知、请求或其他业务往来，需以书面形式（包括但不限于传真、邮寄、电子邮件、快递）发送到本合同约定地址、传真号码、邮箱等均为有效。

3.双方确认以下地址为履行合同过程中及所有司法文书的有效送达地址：

甲方：北京市朝阳区卫生健康委员会（甜水园东里甲1号）

乙方：XXXXXXXX

4.本合同一式肆份，双方各执两份，具有同等法律效力。

附件：朝阳区卫生健康委员会接诉即办项目服务考核细则

（1）定期对区卫健委系统内接诉即办工作人员组织业务知识培训并针对后续培训效果跟踪，每年不少于2次培训，不达标每次扣除5万元。

（2）为保障顺利运营，乙方要制定热线运营管理制度、工作流程制度、培训制度、安全管理制度，缺少一项扣除5千元。

（3）未经甲方允许，服务期间驻场人员季度流失不得高于4人，每超过1人次，扣除人民币1万元。

（4）乙方工作人员在签收、分派、督办等工单处理过程中，出现失误，造成指标不达标情况，每次扣除2千元。

（5）乙方工作人员因工作原因出现被投诉，经核实属实的，每次扣除人民币5千元。

(6) 违反本合同其他相关规定的，每次扣除人民币 5 千元。

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。
- 4、投标文件（商务技术文件）内容过多可分册装订。

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/包号: _____

投标人名称（盖章）: _____

日 期: _____

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定

1-1营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书（实质性格式）

投标人资格声明书

致：北京市朝阳区卫生健康委员会机

关在参与本次项目投标中，我单位承诺：

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

| 序号 | 单位名称 | 相互关系 |
|-----|------|------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| ... | | |

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

说明：投标人承诺不实的，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。

1-3 投标人信用记录（非实质性格式）

查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）；

截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；

信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；

信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。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。

无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。

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，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》。
- (2) 如本项目（包）专门面向中小/小微企业采购，须提供《中小企业声明函》（实质性格式）。
- (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，要求投标人以联合体形式参加采购活动，且联合体中小型企业承担的部分达到一定比例的，须提供《联合协议》；要求获得采购合同的投标人将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，须提供《拟分包情况说明及分包意向协议（类型一）》。
- (4) 其他
 - 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具此格式文件。《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》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。投标人应当在声明函“项目名称”部分标明联合体中小型企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
 - 3) 对于多标的的采购项目，投标人应充分、准确地了解所投产品制造企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填本报本声明函。
- (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，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。

中小企业声明函（货物）格式（不适用）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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；制造商为（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；制造商为（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。

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：

3 投标保证金或担保证明（本项目不适用）

提供支票或电汇（或网上银行支付）投标保证金凭证的复印件或投标担保保函原件的复印件（后附格式）。

政府采购投标担保函

编号：

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标人”）拟参加编号为_____的____项目（以下简称“本项目”）投标，根据本项目招标文件，供应商参加投标时应向你交纳投标保证金，且可以投标担保函的形式交纳投标保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1、中标后投标人无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订《政府采购合同》；

2、招标文件规定的投标人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币_____元（大写_____），即本项目的投标保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证我方的保证期间为：自本保函生效之日起个月止。

三、承担保证责任的程序

1、你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号，并附有证明投标人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2、我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在____个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方应按照你方的要求代投标人向你方支付投标保证金。

四、保证责任的终止

- 1、保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。
- 2、我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。
- 3、按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其他情形的，我方在本保函下的保证责任亦终止。

五、免责条款

- 1、依照法律规定或你方与投标人的另行约定，全部或部分免除投标人保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。
- 2、因你方原因导致投标人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。
- 3、因不可抗力造成投标人发生本保函第一条规定情形的，我方不承担保证责任。
- 4、你方或其他有权机关对招标文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为北京市朝阳区人民法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人（公章）
年 月 日

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/包号: _____

投标人名称（盖章）: _____

日 期: _____

1. 投标书（实质性格式）

投标书

致： 北京市朝阳区卫生健康委员会机关

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_____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. 法人授权委托书（实质性格式）

法人授权委托书

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/包号）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

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面电子件：

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

委托代理人有效期内的身份证正反面电子件：

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

说明：

1. 若投标人为事业单位或其他组织或分支机构（仅当招标文件注明允许分支机构投标的），则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》（实质性格式）。
3. 投标人为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

附：法定代表人（单位负责人）身份证明

致：北京市朝阳区卫生健康委员会机关

兹证明，

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面电子件。

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

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

（格式示例：适用于投报总价的项目）

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

| 序号 | 投标人名称 | 投标报价（元） | | 合同履行期限 | 备注 |
|----|-------|---------|----|--------|----|
| | | 大写 | 小写 | | |
| | | | | | |

注：1.此表中，每包的投标报价应和《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。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4. 投标分项报价表

投标分项报价表

项目编号/包号: _____

项目名称: _____ 报价单位: 人民币元

格式自拟

注: 1.本表若分包分别填写。

2.格式可以自拟,如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3.上述各项的详细规格(如有),可另页描述。

投标人名称(加盖公章): _____

日期: _____年_____月_____日

5. 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号: _____ 项目名称: _____

对本项目合同条款的偏离情况（请进行勾选）：

无偏离（如无偏离，仅勾选无偏离即可）有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一列明）

| 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 |
|----|---------------------|--------|--------|------|----|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

注:

1. 对合同条款中的所有要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作投标人已对之理解和响应。
2. “偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。
3. 无偏离标记“√”可在□内或直接√均可

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/包号: _____ 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 | 页码 |
|----|-------------|--------|--------|------|----|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

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，均视作投标人已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白，**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. 投标人类似业绩一览表

| 年份 | 服务名称 | 服务内容 | 合同总价 | 项目单位 | 项目单位联系人及电话 |
|------|------|------|------|------|------------|
| 20 年 | | | | | |
| | | | | | |
| 20 年 | | | | | |
| | | | | | |
| 20 年 | | | | | |
| | | | | | |

注：1、业绩认定标准及有效证明文件要求详见第四章 《评标程序、评标方法和评标标准》

2、投标人应随本表附有效证明材料，业绩证明材料应提供复印件，且内容清晰。投标人应将提供的有效证明材料按本表形式及编号顺序进行编排。未提供有效证明材料的业绩在评标时将不予以认可。

3、本表中信息如有虚假，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。

投标人名称：_____ (加盖公章)

法定代表人或其授权代表：_____ (签字或加盖人名章)

日期： 年 月 日

8.项目团队人员配置和资历表

8-1本项目实施团队主要人员名单

项目名称:

项目编号:

| 类别 | 姓名 | 性别 | 职务 | 职称/相关证书 | 相关工作年限 |
|-------|----|----|----|---------|--------|
| 项目负责人 | | | | | |
| | | | | | |
| ... | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

注: 投标人应附相应的证明材料(如: 身份证或资格等证书)。

项目组主要人员(包括项目负责人)须按照 8-2 单独列表详细说明, 且在项目执行过程中未得到采购人书面同意不得更换。

投标人名称: _____ (加盖公章)

法定代表人或其授权代表: _____ (签字或加盖人名章)

日期: 年 月 日

8-2 拟派项目组主要人员（包括项目负责人）资历表

项目名称:

项目编号:

| | | | | | |
|--|--|-----|--|--------|--|
| 姓名 | | 职务 | | 职称 | |
| 年龄 | | 拟任职 | | 单位任职时间 | |
| 学历（毕业学校、时间、专业）及取得的专业认证情况: | | | | | |
| 参加过的主要项目 | | | | 担任职务 | |
| 1. 业主单位名称 2. 项目名称 3. 合同金额 4. 业主联系方式 | | | | | |
| 1. 业主单位名称 2. 项目名称 3. 合同金额 4. 业主联系方式 | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

注：投标人应附相应的证明材料（如：身份证或资格等证书）。

投标人名称：_____（加盖公章）

法定代表人或其授权代表：_____（签字或加盖人名章）

日期： 年 月 日

9. 中标服务费承诺书

中标服务费承诺书

致: 北京京咨工程项目管理有限公司

我们在贵公司代理的 _____ 项目招标中若获成交（招标编号: _____），我们保证在收到成交通知书时按招标文件的规定，以支票、银行汇票、电汇、现金或经贵公司认可的一种方式，向贵公司一次性支付中标服务费。

特此承诺！

承诺方法定名称（承诺方盖章）：

地址: _____

电话: _____

传真: _____

邮编: _____

承诺方授权代表签字: _____

电话: _____

承诺日期: _____

10. 履约担保保函（本项目不适用）

政府采购履约担保函（中标后开具）

_____（采购人）：

鉴于你方与_____（以下简称供应商）于____年____月____日签订编号为____的_____《政府采购合同》（以下简称主合同），且依据该合同的约定，供应商应在____年____月____日前向你方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1、将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；

2、主合同约定的应当缴纳履约保证金的情形：

.....

（二）我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的____%，数额为____元（大写____），币种为_____。（即主合同履约保证金金额）

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方保证的期间为：自本合同生效之日起至供应商按照主合同约定的供货完工期限届满后____日内。

如果供应商未按主合同约定向贵方供应货物/提供服务/完成工程的，由我方在保证金额内向你方支付上述款项。

三、承担保证责任的程序

1、你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号，并附有证明供应商违约事实的证明材料。

如果你方与供应商因货物质量问题发生争议，你方还需同时提供____部门出具的质量检测报告，或经诉讼（仲裁）程序裁决后的裁决书、调解书，本保证人即按照检测结果或裁决书、调解书决定是否承担保证责任。

2、我方收到你方的书面索赔通知及相应证明材料，在____个工作日内进行核定后

按照本保函的承诺承担保证责任。

四、保证责任的终止

1、保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。保证期间届满前，主合同约定的货物/工程/服务全部验收合格的，自验收合格日起，我方保证责任自动终止。

2、我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自向你方支付款项（付款款项自我方账户划出）之日起，保证责任即终止。

3、按照法律法规的规定或出现应终止我方保证责任的其他情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

4、你方与供应商修改主合同，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该等修改事先经我方书面同意的除外；你方与供应商修改主合同履行期限，我方保证期间仍依修改前的履行期限计算，但该等修改事先经我方书面同意的除外。

五、免责条款

1、因你方违反主合同约定致使供应商不能履行义务的，我方不承担保证责任。

2、依照法律法规的规定或你方与供应商的另行约定，全部或部分免除供应商应缴纳的保证金义务的，我方亦免除相应的保证责任。

3、因不可抗力造成供应商不能履行供货义务的，我方不承担保证责任。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为北京市朝阳区人民法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

日期： 年 月 日

11. 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

11-1 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，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》。
- (2) 如本项目（包）专门面向中小/小微企业采购，须提供《中小企业声明函》（实质性格式）。
- (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，要求投标人以联合体形式参加采购活动，且联合体中小型企业承担的部分达到一定比例的，须提供《联合协议》；要求获得采购合同的投标人将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，须提供《拟分包情况说明及分包意向协议（类型一）》。
- (4) 其他
 - 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具此格式文件。《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》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。投标人应当在声明函“项目名称”部分标明联合体中小型企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
 - 3) 对于多标的的采购项目，投标人应充分、准确地了解所投产品制造企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填本报本声明函。
- (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，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。

中小企业声明函（货物）格式（不适用）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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；制造商为（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；制造商为（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。

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：

12. 技术服务方案（包括但不限于以下内容）

12-1 项目技术方案

12-2 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料