

# 北京市政府采购项目

## 公开招标文件

项目名称：2026 年度海淀区教委公共服务热线及接

诉即办业务全流程辅助服务项目

项目编号/包号：RGS-2025-GK-12/01

采 购 人：北京市海淀区教育委员会

采购代理机构：北京荣广盛工程管理有限公司

# 目 录

第一章	投标邀请 .....	1
第二章	投标人须知 .....	5
第三章	资格审查 .....	21
第四章	评标程序、评标方法和评标标准 .....	24
第五章	采购需求 .....	34
第六章	拟签订的合同文本 .....	41
第七章	投标文件格式 .....	54

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 投标邀请

## 一、项目基本情况

1.项目编号：RGS-2025-GK-12

2.项目名称：2026 年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助服务项目

3.项目预算金额：485.6317万元、项目最高限价（如有）：485.6317万元

4.采购需求：

包号	标的名称	数量	简要技术需求或服务要求
01	2026 年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助服务项目	1 项	2026 年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助服务项目要求供应商需按采购人的服务要求自备呼叫中心系统平台、综合热线服务、接诉即办辅助服务，向采购人提供业务咨询服务、系统平台服务、人员服务等，采购人只购买服务，采购人无上述设备及设施的所有权和处置权。

5.服务期：1年。

6.本项目是否接受联合体投标： 是 否。

## 二、申请人的资格要求（须同时满足）

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

本项目专门面向 中小 小微企业 采购。即：提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。

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、获取招标文件

1.时间：2025年12月30日至2026年1月7日，每天上午09:00至12:00，下午13:00至16:00（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>）获取电子版招标文件。

4.售价：0元。

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026年1月20日9点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。采用远程电子开标方式，投标人使用CA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参与电子开标。投标人自行对电子投标文件进行解密，不接受纸质文件，无须投标人到达现场。

### 五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

### 六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：本项目将严格落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展及监狱企业发展、促进残疾人就业、信用记录查询、落实平等对待内外资企业、政采贷等政府采购政策等相关条例和国家相关法律法规规定。

2.本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理CA数字证书或

电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

#### 2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”—“操作指南”—“市场主体 CA 办理操作流程指引”/“电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

#### 2.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“操作指南”—“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

#### 2.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“投标文件编制工具”下载相关客户端。

#### 2.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。

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

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。

3.监督管理部门联系方式：王老师 88488068

## 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：北京市海淀区教育委员会

地 址：北京市海淀区西四环北路 11 号（海淀区政府第二办公区）

联系方式：鞠颜 010- 88487277

### 2.采购代理机构信息

名 称：北京荣广盛工程管理有限公司

地 址：北京市海淀区马甸东路 17 号金澳国际大厦 7 层

联系方式：刘珊珊 15901593580

### 3.项目联系方式

项目联系人：刘珊珊

电 话：15901593580

## 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。

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						
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否						
2.4	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目_包为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目_包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。						
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。						
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。						
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。						
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>包号</th> <th>标的名称</th> <th>中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>2026 年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助服务项目</td> <td>租赁和商务服务业</td> </tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	2026 年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助服务项目	租赁和商务服务业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
01	2026 年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助服务项目	租赁和商务服务业						
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。						

条款号	条目	内容
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额: 01包: 50000 元; 本项目鼓励参与的供应商优先以银行、保险公司出具保函的形式替代其它方式的投标保证金，进一步降低企业参与成本。</p> <p>投标保证金收受人信息： 递交方式：支票、电汇或有效的银行保函等非现金方式向代理机构缴纳。 (1) 递交要求： <b>■</b>采用银行汇票、电汇、转账支票等非现金形式，在投标截止时间以前到达下列指定账户： 开户名称：北京荣广盛工程管理有限公司 开户行：浦发银行北京三里屯支行 账号：91330078801300000992</p> <p><b>■保函担保方式：</b> (1) 招标采购单位可接受的银行保函为中国银行、中国工商银行、中国建设银行、中国农业银行、民生银行等支行以上机构开具的银行保函。 (2) 招标采购单位可接受的投标担保函为中国投资担保有限公司、首创投资担保有限责任公司、中关村担保有限公司等具有相关资格的机构开具的投标担保函。</p>
12.8.2		<p>投标保证金可以不予退还的其他情形： <input type="checkbox"/>无 <input checked="" type="checkbox"/>有，具体情形：(1) 在开标之日起到投标有效期满前，供应商擅自撤销投标的； (2) 中标供应商不按规定与采购人签订合同的； (3) 中标供应商不按规定提交履约保证金的； (4) 中标供应商擅自放弃中标的； (5) 中标供应商未按招标文件规定按时足额缴纳中标服务费的。</p>
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。
18.2	解密时间	解密时间： 30 分钟
22.1	确定中标人	<p>中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/>否 <input type="checkbox"/>是</p> <p>中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/>得分且投标报价均相同的，以技术部分得分高者为中标人 <input type="checkbox"/>随机抽取</p>
25.5	分包	<p>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： <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：_____； (2) 允许分包的金额或者比例：_____； (3) 其他要求：_____。</p>
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕

条款号	条目	内容
		8号)部署,进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务(以下简称“政采贷”),北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》(京财采购〔2023〕637号)。有需求的供应商,可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问提出形式: <u>书面形式</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门: <u>北京荣广盛工程管理有限公司</u> ; 联系电话: <u>15901593580</u> ; 通讯地址: <u>北京市海区马甸东路17号金澳国际大厦7层</u> 。
27	代理费	收费对象: <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 中标人 收费标准: <u>参照《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格〔2002〕1980号)</u> 规定的招标代理服务收费标准,以中标总价为基数按差额定率累进法计算; 缴纳时间: <u>中标人领取中标通知书时以电汇方式一次性支付全款</u> 。 缴纳账户信息: 账户名称: 北京荣广盛工程管理有限公司 开户银行: 建行北京北环支行 账号: 11001028700053000487 备注: 中标服务费
28	其他说明	根据《关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》(财库〔2014〕37号),“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目,在年度预算能保障的前提下,采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”。本项目服务合同期限为一年,一年合同期届满后,在不改变合同其它条款的情况下,可视服务情况与中标(成交)供应商续签合同,续签次数不得超过两次,总服务期限不得超过三年。 续签条件: 采购人需与财政部门确认未来三年资金安排,在年度预算能保障的前提下,采购人应先与中标(成交)供应商应先签订框架协议,再签订服务合同。续签合同金额必须在预算批复金额内,且合同金额增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十。

## 投标人须知

### 一 说 明

#### 1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

- 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
- 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

#### 2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

- 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
- 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
- 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

#### 3 现场考察、开标前答疑会

- 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的时间和地点参加。
- 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

#### 4 样品

- 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
- 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

#### 5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

- 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，则具体要求见第五章《采购需求》。
- 5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。
- 5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位
- 5.2.1 中小企业定义：
- 5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。
- 5.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：
- (1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；
- (2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；
- (3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》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》的自然人。

国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证(1至8级)》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

- 5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。
- 5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。
- 5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

#### 5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

- 5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。
- 5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。
- 5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；
- 5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

#### 5.4 正版软件

- 5.4.1 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）。

## 5.5 网络安全专用产品

5.5.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号），所提供的产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

## 5.6 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 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

## 6 投标费用

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

## 二 招标文件

### 7 招标文件构成

- 7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 资格审查
- 第四章 评标程序、评标方法和评标标准
- 第五章 采购需求
- 第六章 拟签订的合同文本
- 第七章 投标文件格式

- 7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

### 8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

### 三 投标文件的编制

#### 9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
- 9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

#### 10 投标文件构成

- 10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。
- 10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。
- 10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。
- 10.5 投标人认为应附的其他材料。

#### 11 投标报价

- 11.1 所有投标均以人民币为计价货币。
- 11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再

支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

- 11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中國国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；
- 11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。
- 11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。
- 11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

## 12 投标保证金

- 12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。
- 12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
- 12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。
- 12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。
- 12.5 投标保证金有效期同投标有效期。
- 12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。
- 12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

- 12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；
  - 12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；
  - 12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；
  - 12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。
- 12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：
- 12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；
  - 12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

### 13 投标有效期

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

### 14 投标文件的签署、盖章

- 14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。
- 14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

## 四 投标文件的提交

### 15 投标文件的提交

- 15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。
- 15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

### 16 投标截止时间

- 16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

## 17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。
- 17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

## 五 开标、资格审查及评标

### 18 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。
- 18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。
- 18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。
- 18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。
- 18.5 投标人不足3家的，不予开标。

### 19 资格审查

- 19.1 见第三章《资格审查》。

### 20 评标委员会

- 20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。
- 20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

## 21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

# 六 确定中标

## 22 确定中标人

22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

## 23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京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。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

## 24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

## 25 签订合同

25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选

- 人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。
- 25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。
- 25.4 政府采购合同不能转包。
- 25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。
- 25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

## 26 询问与质疑

### 26.1 询问

- 26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。
- 26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

### 26.2 质疑

- 26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。
- 26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。
- 26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

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

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

## 27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

## 第三章 资格审查

### 一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其投标无效。
- 4 资格审查合格的投标人不足3家的，不进行评标。

### 二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	<p>投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；</p> <p>投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；</p> <p>投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。</p>	提供证明文件的电子件或电子证照
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<b>投标无效</b>。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
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，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》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》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，且满足招标文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	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《投标邀请》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-1	本项目对于联合体的要求	<p>1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2项规定。</p> <p>3、本表序号3-3项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。</p> <p>4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。</p> <p>5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的<b>投标无效</b>。</p> <p>7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。</p>	<p>提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》</p>
3-2	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，投标人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《投标文件格式》 “1-2 投标人资格声明书”
3-3	其他特定资格要求	<p>如有，见第一章《投标邀请》</p> <p>注：如联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，均应当提供资质证书电子件或电子证照。</p>	提供证明文件的电子件或电子证照
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	<p>在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。</p> <p>注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。</p>	

## 第四章 评标程序、评标方法和评标标准

### 一、评标方法

#### 1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

#### 符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/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	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
10	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）
11	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；

12	进口产品 (如有)	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；
13	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	<p>国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件：</p> <p>1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，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；</p> <p>2) 所投产品属于列入《网络安全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；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求）</p> <p>3) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。</p>
14	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；
15	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；
16	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
17	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

## 2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，**其投标无效**。
- 2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：  
有，具体规定为：\_\_\_\_\_  
无，按下述 2.4.2-2.4.8 项规定修正。
- 2.4.2 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。
- 2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其

投标无效。

2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6 监狱企业提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

### 3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

#### 3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

综合评分法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

随机抽取

其他方式，具体要求：/

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

#### 4 确定中标候选人名单

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

随机抽取

其他方式，具体要求：评审得分相同的，价低者获推荐；价格仍相同的，由评标委员会按照少数服从多数原则推荐产生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。

4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

- 4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。
- 4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。
- 4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 3 名中标候选人。

## 5 报告违法行为

- 5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

## 二、评标标准

序号	评审因素	评审细则	分值	评审标准
1	价格 (10 分)	投标报价	0-10	投标报价得分= (评分基准价/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。
2	商务部分 (22 分)	业绩	0-12	近三年内(2022年12月01日至今)类似项目业绩,每提供1个得2分,满分12分。 (需提供合同首页、合同内容页及双方签字盖章页的电子件,并加盖公章)
		资质证书	0-10	(1)提供呼叫中心相关软件著作权证书电子件并加盖单位公章,每提供1个得1分,满分4分,没有或不提供不得分。 (2)提供证明增值电信业务经营许可证电子件并加盖单位公章,得2分,没有或不提供不得分。 (3)提供信息安全管理体系建设认证证书电子件并加盖单位公章,得2分,没有或不提供不得分。 (4)提供质量管理体系认证证书复印件并加盖单位公章,得2分,没有或不提供不得分。 备注:以上证书须在有效期内。
3	技术部分 (68 分)	业务服务方案	0-15	结合招标文件的要求,对各投标人的投标文件进行综合评审后打分: (1)对项目需求理解准确,提出的方案完整、合理、细致可行,完全满足项目需求,同时针对性及操作性强,得15分; (2)对项目需求理解准确,提出的方案全面细致可行,基本满足项目需求,具有较强的针对性和可操作性,得12分; (3)对项目需求分析较为合理,方案较为完整、可行,基本满足项目需求,具有一定针对性和可操作性,得9分; (4)贴合本项目情况并做出了需求分析,方案基本完整、合理,部分满足项目需求,可操作性一般,得6分。 (5)未做出需求分析,方案内容不完整,部分满足项目需求,可操作性较差,得3分。 (6)未对项目需求进行详细应答阐述,仅是对招标需求进行简单复制得1分; (7)未提供业务服务方案不得分。

	服务管理制度	0-5	<p>结合招标文件的要求，对各投标人的投标文件进行综合评审后打分：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 服务制度的设计详细、合理、有针对性，完全满足要求，得 5 分；</li> <li>(2) 服务制度较详细、合理，基本满足要求，得 3 分；</li> <li>(3) 服务制度，部分满足要求，得 1 分；</li> <li>(4) 未提供不得分。</li> </ul>
	平台服务方案	0-15	<p>结合招标文件的要求，对各投标人的投标文件进行综合评审后打分：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 对项目需求理解准确，提出的方案完整、合理、细致可行，完全满足项目需求，同时针对性及操作性强，得 15 分；</li> <li>(2) 对项目需求理解准确，提出的方案全面细致可行，基本满足项目需求，具有较强的针对性和可操作性，得 12 分；</li> <li>(3) 对项目需求分析较为合理，方案较为完整、可行，基本满足项目需求，具有一定针对性和可操作性，得 9 分；</li> <li>(4) 贴合本项目情况并做出了需求分析，方案基本完整、合理，部分满足项目需求，可操作性一般，得 6 分。</li> <li>(5) 未做出需求分析，方案内容不完整，部分满足项目需求，可操作性较差，得 3 分。</li> <li>(6) 未对项目需求进行详细应答阐述，仅是对招标需求进行简单复制得 1 分；</li> <li>(7) 未提供业务服务方案不得分。</li> </ul>
	知识库建设及维护机制	0-5	<p>结合招标文件的要求，对各投标人的投标文件进行综合评审后打分：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 建设及维护机制详细、合理、有针对性，完全满足要求，得 5 分；</li> <li>(2) 建设及维护机制合理、有一定针对性，基本满足要求，得 3 分；</li> <li>(3) 建设及维护机制，针对性一般，仅部分满足要求，得 1 分；</li> <li>(4) 建设及维护机制不满足要求或未提供不得分。</li> </ul>

	服务团队配置方案	0-14	<p>根据投标人针对本项目拟派团队配置方案情况。包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①人员要求包括任职条件；</li> <li>②岗位设置及职责划分；</li> <li>③服务团队的主要服务成员配置；</li> </ul> <p>针对上述三项方案内容的合理性、完整性、可行性进行评价：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 服务团队配置方案完整、合理、详细，完全满足项目需求，同时针对性及操作性强，得 14 分；</li> <li>(2) 服务团队配置方案较为完整、详细，基本满足项目需求，具有较强的针对性和可操作性，得 12 分；</li> <li>(3) 服务团队配置方案一般，基本满足项目需求，具有一定针对性和可操作性，得 8 分；</li> <li>(4) 服务团队配置方案欠缺，仅部分满足项目需求，可操作性不足，得 4 分。</li> <li>(5) 服务团队配置方案整体差，无法满足项目需求，得 1 分；</li> <li>(6) 未提供不得分。</li> </ul>
	招聘方案	0-3	<p>投标人针对本项目的招聘方案。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 招聘方案针对性、合理性、可行性强，得 3 分；</li> <li>(2) 招聘方案针对性或合理性或可行性低，得 2 分；</li> <li>(3) 招聘方案针对性及合理性及可行性低，得 1 分；</li> <li>(4) 未提供不得分。</li> </ul>
	培训方案	0-3	<p>投标人针对本项目的培训方案。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 培训方案完整、全面，针对性及可行性强，得 3 分；</li> <li>(2) 培训方案一般，针对性及可行性一般，得 2 分；</li> <li>(3) 培训方案欠缺，针对性及可行性不足，得 1 分；</li> <li>(4) 未提供不得分。</li> </ul>
	质量和技术保证措施	0-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 质量和技术保证措施完善、全面，具有针对性，得 5 分；</li> <li>(2) 质量和技术保证措施基本满足需求，切实可行，得 3 分；</li> <li>(3) 质量和技术保证措施不合理，可行性较差，得 1 分；</li> <li>(4) 未提供不得分。</li> </ul>

		针对本项目的 服务承诺	0-3	(1) 服务承诺全面、可行专业，针对性较强，完全满足采购人的需求，得 3 分； (2) 服务承诺较全面、可行有效，基本满足采购人的需求，得 2 分； (3) 服务承诺不完整，可行性差，得 1 分； (4) 未提供服务承诺不得分。
--	--	----------------	-----	---

## 第五章 采购需求

### 一、项目概述

北京市海淀区教育委员会（以下简称：海淀区教委）承担着全区教育系统工作，涉及到义务教育、学校管理、学籍管理、学历教育及考试、教育咨询等事项，服务事项关系民生，服务对象覆盖范围广，服务模式单一。随着社会公众对教育的关注程度，极大的增加了海淀区教委的服务压力和工作压力。

海淀区教委根据《北京市海淀区人民政府办公室印发本区城市管理综合考核评价工作实施办法（修订版）的通知》海政办发〔2016〕74号、《关于做好对〈市民热线反映〉“接诉即办”工作方案》京政服发〔2018〕62号文、《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》（京政服发〔2019〕17号）、《2023年度海淀区接诉即办考评实施办法》、《关于印发海淀区教育系统“接诉即办”工作方案的通知》、《关于印发区教育系统全面推进依法治教工作实施办法的通知》的相关工作要求，结合海淀区教委的工作现状，为满足辖区内公众日益增长的咨询、投诉等相关服务需求，将电话咨询、接诉即办辅助性工作等外包给有能力、有经验的社会服务机构实施，畅通社会公众办事咨询的通道及投诉反应问题的渠道，提高服务企业和群众的能力，提升海淀区教委的服务形象，提高公众对政府服务的满意度。

2026年，项目要求供应商需按采购人的服务要求自备呼叫中心系统平台、综合热线服务、接诉即办辅助服务，向采购人提供业务咨询服务、系统平台服务、人员服务以及办公环境服务等，采购人只购买服务，不购买呼叫中心系统平台等，采购人无上述设备及设施的所有权和处置权。

### 二、服务需求及技术规格要求

供应商需保证在取得中标通知书之日起两周内完成呼叫中心系统平台上线及运行，并面向公众提供本招标文件中要求的全部服务需求。同时，供应商应满足以下要求：

#### 1、业务咨询服务需求

供应商要以质量管理体系为基础，设计一套符合海淀区教委公共服务热线服务要求的业务咨询服务、疑难问题回复服务、接诉即办服务的体系方案，方案中至少要包括电话咨询、接诉即办工作（案件签收、回复、回访、申诉、考核、数据分析等）等服务；服务范围为海淀区教委业务服务内容中的电话咨询解答、疑难问题回复处理、接诉即办辅助工作等；服务方案中至少包括工作制度、工作流程、数据分析、知识库管理、培训考核、风险防控、投诉处理、接诉即办工作机制等，确保该项目实施后解决电话拨打、

服务规范性、接诉即办服务等问题，提升海淀区教委电话咨询、接诉即办等工作的服务质量。

## 2、系统平台服务需求及技术规格要求

供应商提供的系统平台服务，应满足云呼叫中心平台的架构体系要求，具备电话的接入和交换功能、电话与计算机集成功能、用户来电的管理和监控功能、坐席操作和辅助功能、统计报表以及实时录音功能等。至少容纳 10 人的接听坐席。系统平台应满足未来发展需要，本着可扩展性、先进性的原则满足未来呼叫中心平台的发展趋势，支持虚拟排队机、坐席扩展、外线扩展等功能。供应商提供的系统平台服务功能至少包括事务受理、领导监督管理、知识库管理、系统管理等内容。

供应商根据采购人的服务技术要求，结合本身的技术特点，提供平台建设的整体技术方案，包括软硬件设备选型、配置、实现方式方法。对每类设备的配置型号、配置数量、配置参数做出详细说明。

序号	产品名称	单位	数量
<b>● 交换机</b>			
1	48 口交换机	台	1
<b>● 语音网关</b>			
1	32 口	台	1
<b>● 服务器</b>			
1	系统平台服务器	台	3
<b>● 办公电脑</b>			
1	办公电脑	台	40

### (1) 语音网关的性能参数

支持 32 个口的 fxs 支持 sip 协议。

### (2) 交换机的性能参数

- 48 口交换机

序号	指标项	招标要求
1	常用物理参数	48 个 10/100M 电口
		2 个百兆/千兆/堆叠扩展
		交换容量 $\geq 18.5G$
		二层包转发率 $\geq 10.1Mpps$
		支持堆叠
		工作温度: $\sim 45^{\circ}C$

		存储温度:40~70°C
		工作湿度:0%~90%RH
		存储湿度:%~90%RH

(3) 服务器的性能参数

序号	招标项	招标要求	数量
1	系统平台服务器	2U , 机架式服务器, 四核 CPU, 8G 以上内存, 500G 以上 SAS 硬盘	3 台

(4) 办公电脑的性能参数

序号	招标项	招标要求	数量
1	办公电脑	酷睿三代 i5 处理器, 4G 内存, 500G 硬盘, DVD 光驱, 独立显卡支持双显示器接入, 22 寸双屏显示器, 光电鼠标键盘	40 台

(5) 网络要求

供应商提供的网络要能满足政府工作人员通过电子政务专网进行访问、使用及办公。

(6) 事务受理平台

事务受理平台即为坐席专员工作平台。各主要功能要求如下:

1) 信息采集

- 实现采用电话、网站信息采集。
- 未接电话可进行回拨处理。

2) 信息查询

- 电话信息查询。
- 知识库信息查询检索。

3) 基本语音功能

- 坐席员基本功能有: 签入/签出、示忙/示闲、休息/取消休息、代答、转出、进入工作状态/退出工作状态、呼叫转移、静音/取消静音、报音、呼出、内部呼叫、保持/取消保持、呼叫转移、质检功能等。
- 项目经理除具备以上功能外还具有以下的一些功能操作: 可以对某一坐席专员进行通话监听、参加通话、内部呼叫、释放来话、拦截通话、强制示闲、强制示忙、强制签出等操作, 还可以对当前坐席专员的工作状态进行查看。

4) 来电处理功能

来电处理, 对于来电的处理可以分为两种方式, 直接回复、协商回复。在来电的处

理过程中，针对信件的内容情况选择不同的信息办理方式。

- 直接回复，接收到来电的坐席员直接予以处理，比如：咨询、建议、投诉等内容信息，填写信息反馈意见并上报，即可完成对该来电的处理。
- 分拣转办，接收到来电为坐席员无法第一时间回复的信件，分拣转办至业务科室进行处理。

5) 语音查询

通过对语音的采集，对其进行查询，并且具有试听功能。

6) 语音统计

通过对语音的采集，对其进行查询，并且具有统计及查看分析图功能。

7) 软键盘

系统提供软键盘功能，是为坐席员提供一条便捷的反馈信息渠道，可能直接进行回拨，呼叫等操作。

8) 信息采集列表

列表显示所有来电信息。

9) 完成工作

系统对个人的工作情况进行统计。

10) 个性化定制

用户可以自主选择菜单接收内容。

11) 最新通知

点击可以查看发布的系统信息，以列表的方式展现。

12) 系统管理

- 修改密码
- 技术支持
- 常见问题发布
- 用户指南

(7) 领导监督管理平台

领导监督平台是为领导提供查询查看业务情况的平台。该平台信息主要分为数据分析展现和数据查询两个部分。

领导监督平台的建设内容如下：

- 信息查询

- 咨询业务数据分析（图表展示）

- 1) 接收件统计

以折线图的形式，按日、周、月、年进行显示。

- 2) 统计报表

根据用户要求制定标准的表格格式，系统自动计算结果，生成 excel 表格式结果，提供给用户下载。

- (8) 知识库管理平台

知识库管理平台是对知识库内容的管理维护平台，主要功能包括：工作列表、问题收集、业务信息初始化、知识库分类维护和全文检索。

- 1) 问题收集

收集用户的信件及信件处理结果。

- 2) 问题列表

对收集的问题进行分类、整理、加工形成较规范的事项问题列表。

- 3) 业务信息初始化

对各科室业务进行整理、汇总，按照不同类别进行入库。

- 4) 知识库分类维护

对知识库进行分类，按照不同类别进行维护，并形成相对规范、易懂的文字表述将其入库。

- 5) 全文检索

知识库内容实现全文检索。

- (9) 系统管理员平台

- 1) 用户管理

系统管理平台提供对用户的增删改操作。

- 2) 权限管理

系统管理平台的权限管理可以对用户进行权限分配包括，至少包括坐席专员、知识库管理专员、数据计分析专员等角色。

- 3) 平台配置管理

系统管理平台可以对系统平台的各种参数及工作流程进行维护。

- 4) 数据接口管理

该功能主要为系统管理员提供对本系统与其他系统数据接口。

(10) 语音播报电话排队人数功能

播报电话呼入时前面的排队人数，并可按自定义时间进行循环更新播报。

(11) 满意度评价功能

在每单次热线咨询结束后，系统自动对公众发起满意度评价，实现评价结果记录、统计和查询功能。

(12) 具有居家坐席解决方案

本项目要求投标人具有丰富的呼叫中心业务系统构建经验，在突发特殊情况下，能够提供呼叫中心居家接听解决方案，主要解决坐席在居家场所下、在家庭条件具备互联网条件下，能够使用投标人提供的云呼叫中心居家坐席接听解决方案，在特殊情况下保障热线的基础运行。

### 3、项目配置人员条件需求及技术规格要求

供应商需配备一名项目经理，全面负责区教委公共服务热线项目服务工作，此项目经理，不包含在拟提供具体服务的人员之内，该项目经理主要职责为：管理拟提供服务的全部人员；传递区教委对该项服务工作的总体要求；及时了解在服务人员的工作状态；保证在服务人员的合法劳动权益等与本项目相关的全部统筹、管理、协调工作；

提供不少于 35 名符合要求的专职工作人员，服务团队必须保持稳定，并且根据采购方需求可以提供驻场服务，辅助采购方完成接诉即办的相关工作。供应商提供的服务除了满足上述要求及指标外，派出的工作人员需按照国家有关规定如实为工作人员缴纳社会保险和住房公积金。供应商应服从海淀区教委工作需要，对人员进行作品内容和岗位的及时调配。投标人可在中标后按照人员要求进行专职人员的招聘工作，并向采购人提供人员名单，人员要保持相对稳定，并有较强的服务意识。采购人认为投标人所派出人员不具备履行本项目的能力，有权要求投标人进行更换。

人员要求如下：

(1) 项目经理应具备以下条件：

- 1) 大学本科及以上学历；
- 2) 具有过硬的公文写作能力；
- 3) 熟悉和掌握质量管理体系相关标准；
- 4) 有与政府部门合作的工作经验，深刻了解呼叫中心的架构和业务模式；
- 5) 有高效的执行力，能高效推进工作，及时完成本职工作，同时具有较强的学习能力与适应能力，善于独立分析与解决问题；

- 6) 有较强的沟通、协调能力，能与技术团队、运营团队紧密的沟通协作；
- 7) 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力，有高度的责任感、进取心，具有敬业精神和奉献精神；
- 8) 能熟练操作电脑，熟悉 office 办公软件、网络知识及多媒体应用知识。

(2) 工作人员应具备以下条件：

- 1) 具有大专及以上学历；
- 2) 能够熟练操作计算机、运用 office 办公软件，录入速度达到 60 字/分钟以上；
- 3) 语速适中、语态热情、表达清晰；
- 4) 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力；
- 5) 工作态度认真、具有很强的工作责任心、服从管理、具有敬业精神和奉献精神。

#### 4、供应商相关要求

服务团队的主要成员构成及职责(含项目经理及拟投入团队主要服务成员)。列明参与本项目的项目经理、主要服务成员构成名单，教育背景、工作经历、相关项目经验等情况，并附人员相关证书复印件。服务单位须具备完善的运行管理规范及模式，服务单位的管理应包括但不限于以下内容：

(1) 管理规章制度

建立健全管理规章制度，制定日常管理相关制度，为良好的服务提供保障。包括人员请假制度、现场管理制度、节假日值班制度、业务考试制度、请示报告制度、安全保密制度等，相关制度应符合采购人各类要求。

(2) 管理机制

要求设置项目经理，负责总体工作的沟通和协调，统一负责项目有关工作的管理(包括人员管理、技术管理、业务管理、统计管理、质量管理等)。

(3) 保密制度

应有严格的保密制度和执行措施，确保未经采购人许可，供应商的任何工作人员均不得擅自拷贝、外泄任何业务数据、信息和资料。供应商全部工作人员签订保密协议并严格履行保密责任。因保密履责不到位，造成不良影响和损失的，采购人有权追究中标人法律责任。

(4) 现场管理机制

需要根据现场发现或发生的实际情况，及时对问题进行预测，并采取必要的措施，解决现有问题同时避免潜在问题的发生，通过业务支持，保证服务规范和服务质量。

(5) 绩效考核管理机制

建立绩效考核管理机制, 评定员工的工作效果, 其中设置的员工考核指标应符合采购人的考核要求。

(6) 员工激励机制

包括年度人员培养计划、晋升途径等。

(7) 信息安全保障机制

以采购人的相关安全规定, 建立有效的信息安全保障机制, 保障网络安全、系统安全、信息安全, 防止违规外联事件发生。

(8) 运营办公要求

按需提供服务人员办公用品等耗材, 采取改善工作环境必要手段和措施。

**三、相关要求:**

1、服务期限:

本项目服务期限为 1 年。

2、服务地点:

北京市海淀区。

## 第六章 拟签订的合同文本

(仅供参考，以实际签订为准)

## 技术 服 务 合 同

项目名称: \_\_\_\_\_

委托人: \_\_\_\_\_

(甲方)

受托人: \_\_\_\_\_

(乙方)

签订地点: 北京省(市) 海淀区市、县(区)

签订日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 合同正文

根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，甲方和乙方经友好协商，就 2026 年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助服务项目有关事宜达成一致意见，签订本合同，以资共同遵守。

### 合同各方

甲方：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

法定地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

### 一、项目目标

2026年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助服务项目以实现统一海淀区教委咨询服务电话为目标，做好海淀区教委业务经办流程及相关事项的电话接听记录、整理工作，记录并反馈投诉举报事项，辅助业务科室完成接诉即办的相关工作。

### 二、定义

本合同中所使用的重要术语的定义如下：

2.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，包括工作说明书、技术文档等。所有合同附件、补充文件与合同正文具有同等法律效力。

2.2 工作说明书：是指约定本合同服务范围、规范及标准等特定内容的文件，即本合同附件。详见附件《工作说明书》。

2.3 服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。

2.4 合同总价：是指乙方参与本项目公开招标的中标价格。

2.5 阶段支付：是指甲乙双方在合同中约定将合同总价按比例分阶段进行支付的方式。乙方遵守本合同约定履行合同义务，甲方按阶段支付期对项目验收合格后，应支付给乙方相应的项目阶段费用。详见条款“六、价款支付及控制”。

2.6 项目绩效考核指标：是指甲乙双方在合同中约定的本项目所要达到的目标、任务及服务效果的量化标准。详见附件《工作说明书》第三条。

2.7 验收：是指甲方按照本合同约定的项目绩效考核指标内容对乙方的服务效果进行检验的过程及结果，是合同阶段费用支付与控制的依据。详见条款“七、验收”。

2.8 费用扣除：是指经项目阶段验收，乙方未满足甲方项目绩效指标中的日均人工接通率，或对甲方造成恶劣社会影响的情况，按相关标准进行费用扣除。详见条款“六、价款支付及控制”。

2.9 业务资料：是指甲方为保障项目实施所交付给乙方的各类业务资料，包括政策文件、经办流程、知识库内容、特殊事项及与本项目开展有关的资料内容。

### 三、合同标的

3.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行 2026 年度海淀区教委公共服务热线及接诉即办业务全流程辅助服务项目工作。

3.2 本合同约定的主要工作内容为：乙方为海淀区教委咨询电话提供管理人员、坐席人员、呼叫中心系统平台等，同时按甲方要求的标准内容提供电话咨询解答服务。同时按照甲方的相关工作要求，协助甲方完成接诉即办案件的签收、回退、转派、回复、回访及数据分析等相关工作。接受甲方项目验收及结果，按甲方要求进行相关整改、改进与检验，不断提升服务质量与工作效率。详细描述见附件《工作说明书》。

### 四、双方权利和义务

#### 4.1 甲方权利和义务

4.1.1 甲方应向乙方提供项目服务开展所必要的业务资料，并保障资料有效性。业务资料只限用于项目服务与内部培训，甲方有权对业务资料的使用进行监控。

4.1.2 甲方有权在乙方未按合同内容履行服务、并经协商未果后一个月内解除合同，并进行书面告知。合同解除后，未支付的项目费用将不再支付，造成甲方损失的，乙方予以赔偿。

4.1.3 甲方有权对本项目实施过程进行监视、测量与管控，并指派代表进行实施与管理。

4.1.4 甲方有权依据项目目标、上级要求、验收结果及项目实施效果对乙方提出项目整改与改进事项。

4.1.5 甲方有义务根据阶段支付期按项目绩效考核指标进行项目阶段验收，并在验

收合格后进行项目总价的阶段支付。

4.1.6 甲方有义务进行内部各部门间的协调，以完成项目实施过程中必要的沟通、调研、审核、确认等工作。

4.1.7 甲方有权对乙方的项目团队成员进行审核，有权要求乙方更换人员。

#### 4.2 乙方权利和义务

4.2.1 乙方须遵照本合同约定的内容履行项目服务及工作，服务过程所依据的内容为甲方提供的业务材料。

4.2.2 乙方须保证项目团队拥有从事本项目服务的能力，经甲方培训考核，能够代表行政机关接听电话，并将团队人员名单、身份证明、资质证明等材料报甲方审核备案。

4.2.3 乙方应保证坐席工作人员的稳定性，并在乙方工作人员上岗前将人员名单、人员资质证书等报甲方进行备案审核，否则甲方有权拒绝相应人员上岗工作。乙方如需变更工作人员，须提前 15 个工作日书面通知甲方，以便甲方做好培训及交接工作。

4.2.4 乙方有义务保证项目过程中所使用到甲方提供的业务资料专用于项目服务与内部培训，业务资料如需用于他处，须经甲方书面同意。

4.2.5 乙方有义务按甲方提出的整改与改进要求进行沟通、确认与实施。如在实施服务过程中，乙方遇到突发、新的情况，应及时报告甲方，以便甲方作出适当处理。

4.2.6 乙方有义务保证其服务符合附件中约定的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方单方原因导致的缺陷，将按照本合同第九条约定承担责任。

4.2.7 乙方有义务按照 ISO9001 质量管理体系及甲方质量管理体系相关内容对本项目进行管理，并保证乙方的工作人员严格遵守甲方的有关规章制度。

4.2.8 乙方应当对坐席通话记录进行必要的备份。

4.2.9 乙方在承包此项工作中必须维护和提高甲方的信誉和形象，不得做出任何有损甲方的行为如侮辱、诽谤来电人等，且乙方对外只代表甲方，不得为除甲方以外的其他任何第三方提供服务。

4.2.10 乙方人员不得借工作场地、设备之便做与甲方工作无关的事情。

4.2.11 乙方不得开展未经甲方书面同意的任何其他业务，不得以甲方的名义为乙方或第三方进行广告宣传或其他任何方式的业务推介。

### 五、服务期限

1 年。

## 六、价款支付及控制

### 6.1 合同总价:

本合同总价款为: ￥\_\_\_\_\_ 元, 大写: 人民币\_\_\_\_\_。

其中: 不含税金额: \_\_\_\_\_ 元, 税率: \_\_\_, 增值税税额: ￥\_\_\_\_\_ 元。除此之外, 甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

### 6.2 付款方式:

#### 6.2.1 本合同采用阶段支付结算方式。

第一阶段支付: 2026 年 3 月, 经甲方进行项目阶段验收合格, 甲方应向乙方支付合同总价的 40%, 即 ￥\_\_\_\_\_ 元。(大写: 人民币\_\_\_\_\_ )。

第二阶段支付: 2026 年 9 月, 经甲方进行项目阶段验收合格, 甲方应向乙方支付合同总价的 40%, 即 ￥\_\_\_\_\_ 元。(大写: 人民币\_\_\_\_\_ )。

第三阶段支付: 2026 年 12 月, 经甲方进行项目阶段验收合格并无扣除费用事项, 甲方向乙方支付合同总价的 20%, 即 ￥\_\_\_\_\_ 元。(大写: 人民币\_\_\_\_\_ )。

6.2.2 阶段支付方式中的验收内容见合同条款“七、验收”。

6.2.3 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担, 乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。

6.2.4 乙方应在甲方每阶段付款前向甲方开具与当期金额等额的、符合国家规定的正式发票, 否则, 甲方有权拒绝付款且不承担由此可能产生的任何责任。

6.3 乙方已知晓甲方用以支付合同价款的资金来源于有关部门的财政拨款, 若因财政拨款到账不及时, 导致甲方未能按约定支付相关费用的, 乙方同意付款时间适当顺延。

## 七、验收

7.1 甲方按项目合同总价阶段支付期, 依据项目绩效考核指标内容对项目阶段实施效果进行验收, 乙方应积极配合并按要求提供相关材料及依据; 项目验收结果直接控制项目费用阶段支付进度。阶段验收内容如下表:

项目阶段	验收内容
第一阶段: 2026 年 3 月	本合同附件《工作说明书》第三条项目绩效考核指标中的: 1. 项目基础资源符合率 和与项目基础资源相关的关注点

第二阶段：2026 年 9 月	本合同附件《工作说明书》第三条项目绩效考核指标中的： 2. 日均人工接通率 3. 服务满意度 4. 接诉即办工作完成率
第三阶段：2026 年 12 月	本合同附件《工作说明书》第三条项目绩效考核指标中的： 2. 日均人工接通率 3. 服务满意度 4. 接诉即办工作完成率

7.2 如项目阶段支付期验收结果未符合项目绩效考核指标，甲方不予进行合同总价的阶段支付，并将未符合项目绩效考核指标的事项以项目管控要求方式书面告知乙方进行整改或改进，待甲方对管控整改或改进结果进行检验合格后，再予支付。

7.3 甲乙双方的任何一方均有义务对另一方提出的变更服务期限、形式和数量的任何合同建议给予适当的考虑，如果各方协商达成一致，应以书面形式对变更予以记录并按各方确认变更的期限、形式和数量执行。如果约定履行在先的义务未能履行，则约定履行在后的义务可以相应顺延。

## 八、知识产权及保密

8.1 乙方应保证，在本项目实施过程中，所涉及由甲方提供使用的业务资料，其所有权、知识产权属甲方所有，未经甲方批准，不得以任何方式向第三方披露、授权使用，不得以任何方式进行商业性利用。

8.2 甲乙任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触和知悉的对方的商业秘密，包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应予保密的信息和资料，负有保密义务，无论上述秘密以何种形式载于何种载体。

8.3 甲乙双方保证上述商业秘密仅限从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉，乙方保证其从事该业务的工作人员签署保密协议，并在相应人员上岗前将保密协议提交甲方备案。任何一方未经对方事先书面同意，不得将对方的商业秘密透露给任何第三方。

8.4 甲乙双方仅能将上述商业秘密用于与本合同项下的合作有关的用途或目的。

8.5 本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述

商业秘密的文件或资料归还给对方，或者以对方认可的方式予以销毁。

8.6 保密期限不受本合同期限的限制，在本合同履行完毕后 10 年内以及前述商业秘密进入公有领域前，商业秘密接受方仍应承担保密义务。

8.7 乙方就基础环境包括机房、相关设备设施、软件系统、办公环境，应实现集防护、检测、响应、恢复于一体的整体安全保障体系，应定期进行安全检查和应急演练，保证系统数据和运行安全。

## 九、违约责任

9.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，均视为违约。守约方可向违约方发出要求其履行合同义务的书面通知。

9.2 乙方须承担本项目的实施主体责任，即：在项目实施过程中，未按照《工作说明书中》的服务规范要求而造成的服务投诉、经济损失及其他影响的责任。

9.3 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任意一方提出变更要求，若双方同意变更事项而影响项目进度延迟的，不视为违约，若未同意变更事项，则双方应按合同约定履行，一方坚持变更而导致项目迟延的，属于无故迟延，应承当违约责任。

9.4 因乙方原因致使甲方遭受第三方追诉或者其他不利影响的，甲方有权要求乙方支付本合同总金额 1-10%/次的违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

9.5 因甲方无正当理由或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，项目进度相应顺延，乙方不承担违约责任。

9.6 乙方有下列行为的，除应当支付甲方本合同总金额 30% 的违约金外，甲方有权单方解除本合同：1) 乙方不具有履行本合同的资格、资质；2) 违反本合同有关知识产权和保密的约定；3) 未经甲方书面同意，擅自将本合同下权利义务部分或全部转给第三方；4) 乙方的服务给甲方造成重大不利影响的。

9.7 除本合同另有约定外，乙方每有不履行或者不适当履行本合同约定义务行为的，甲方有权要求乙方更正，乙方拒不更正或者未在甲方限定期限内更正的，甲方有权要求乙方支付人民币 1000 元至本合同总金额 10% 区间内的违约金。且甲方有权单方解除本合同。

9.8 乙方违反本合同下义务应当支付违约金的，乙方应于甲方通知并指定乙方支付违约金的期限内支付，如超出甲方指定的违约金支付期限，则每延迟一日需按照应付违约金总额的万分之五向甲方支付迟延利息。

9.9 甲方尚未支付合同总费用的，有权直接从尚未支付的款项中予以扣除违约金和

损害赔偿金，乙方对此不持异议。

9.10 本合同约定的甲方损失，包括但不限于甲方为维护自身利益支付的律师费、诉讼费、公证费等费用。

## 十、法律适用及争议解决

10.1 本合同按中华人民共和国法律解释，适用中华人民共和国法律。

10.2 因执行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，双方应首先通过协商方式解决。如经协商无法达成一致时，均有权提交北京市海淀区人民法院诉讼解决。

10.3 在争议解决期间，除了必须在诉讼中解决的争议事项外，合同其余部分应当继续履行。

## 十一、责任限制

11.1 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对甲方提出的索赔要求，乙方原因导致的除外；
- (2) 甲方原因造成的乙方已交付的服务成果的丢失或损害；
- (3) 超出本合同的责任范围的损失。

11.2 在任何情况下，甲方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求，甲方原因导致的除外；
- (2) 乙方任何非甲方原因造成的直接、间接经济损失；
- (3) 乙方自行管理的设备、资料丢失或损害。

## 十二、不可抗力

12.1 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。

12.2 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起 15 天内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

12.3 由于不可抗力致使合同无法履行的，本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商，按照该事件对合同履行的影响程度，决定继续履行合同或终止合同。

12.4 一方迟延履行合同后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

12.5 遭受不可抗力的一方应当采取适当措施防止损失的扩大，否则，应就扩大损失部分承担相应的责任。

### 十三、合同的变更、转让和终止

13.1 本合同一经生效，非经甲乙双方协商一致同意变更本合同，并签订书面补充协议的，任何一方无论以何种方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

13.2 非经甲乙双方签字并盖章同意，任何一方无权转让本合同及本合同规定的全部或部分权利、义务。

13.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后，本合同自然终止（本合同第八条除外）。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

13.4 乙方如丧失清偿能力或进入破产程序，乙方应提前通知甲方，甲方可决定解除本合同，但须以书面形式通知对方。合同解除前的费用，双方根据工作进展程度据实结算。

### 十四、其他

14.1 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以书面补充协议形式另行约定，上述形式与本合同具有同等效力。

14.2 如本合同与其各项书面文件的条款发生冲突，则其优先顺序为：

- (1) 合同正文；
- (2) 合同附件；
- (3) 其他双方签字盖章确认的条款内容，并且时间晚于合同正文及附件签订的书面文件；

14.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，并加盖公章，以专人递交，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。

14.4 本合同各条款的标题只是为了阅读方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。

14.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。任何一方权利的放弃应以书面形式做出，并加盖公章。

14.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为违反法律，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

14.7 合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，甲方视服务情况与乙方续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。续签合同金额必须在预算批复金额内，且合同金额增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十。

14.8 本合同自双方签字并盖章之日起生效。本合同一式 捌份，甲方执 肆份，乙方执 肆 份，各份具有同等法律效力。

## 十五、附件

(附件：《工作说明书》、《保密协议》)

此页无正文

甲方	名称（或姓名）	(签章)			合同专用章 或 单位公章  年 月 日
	法定代表人	(签章)			
	授权代表	(签章)			
	联系（经办人）	(签章)			
	住 所 (通讯地址)		邮 政 编 码		
	电 话		传 真		
	开户银行				
	账 号				
乙方	名称（或姓名）	(签章)			合同专用章 或 单位公章  年 月 日
	法定代表人	(签章)			
	授权代表	(签章)			
	联系（经办人）	(签章)			
	住 所 (通讯地址)		邮 政 编 码		
	电 话		传 真		
	开户银行				
	账 号				

印 花 税 票 粘 贴 处

—————

登记机关审查登记栏：

经办人：

技术合同登记机关（专用章）

年       月       日

## 第七章 投标文件格式

### 投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

## 一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

# 投 标 文 件

## （资格证明文件）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

## 1-2 投标人资格声明书

## 投标人资格声明书

致： 采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- (一) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (二) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (三) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (四) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- (五) 我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- (六) 我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该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：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 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《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，且建议在资格证明文件部分提供。

（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的，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，投标文件中除须提供《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，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）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，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，如供应商为联合体的，投标文件中除须提供《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，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

#### （5）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投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中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) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了

中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《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（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，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关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）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（请进行选择）：

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

### 3 本项目的特定资格要求（如有）

#### 3-1 联合协议（如有）

## 联合协议

\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_及\_\_\_\_\_就“\_\_\_\_\_（项目名称）”\_\_\_\_包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由\_\_\_\_\_牵头，\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
- 二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_, 具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_, 具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_(如有), 具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为\_\_\_\_\_元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
  - (1) \_\_\_\_\_为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为\_\_\_\_\_元；
  - (2) \_\_\_\_\_为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为\_\_\_\_\_元；
  - (...) \_\_\_\_\_为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为\_\_\_\_\_元。
- 九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 十、其他约定（如有）：\_\_\_\_\_。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称: \_\_\_\_\_

盖章: \_\_\_\_\_

联合体成员名称: \_\_\_\_\_

盖章: \_\_\_\_\_

联合体成员名称: \_\_\_\_\_

盖章: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

注:

1. 如本项目(包)接受供应商以联合体形式参加采购活动,且供应商以联合体形式参与时,须提供《联合协议》,否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

### 3-2 其他特定资格要求

#### 4 投标保证金凭证/交款单据电子件

## 二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

# 投 标 文 件

## （商务技术文件）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

## 1 投标书（实质性格式）

# 投标书

致： （采购人或采购代理机构）

我方参加你方就\_\_\_\_\_（项目名称，项目编号/包号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：
  - (1) 本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起\_\_\_\_个日历日。
  - (2) 除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。
  - (3) 我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。
  - (4) 如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：\_\_\_\_\_。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_ 传真\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_ 电子函件\_\_\_\_\_

投标人名称（加盖公章）\_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日

## 2 授权委托书（实质性格式）

### 授权委托书

本人\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托\_\_\_\_\_（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改\_\_\_\_\_（项目名称）投标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投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：\_\_\_\_\_

委托代理人（签字或签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

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.若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
- 3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
- 4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证件的，应同时提供身份证件双面电子件。

## 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\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证件或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 3 开标一览表（实质性格式）

**开标一览表**

项目编号: \_\_\_\_\_ 项目名称: \_\_\_\_\_

包号	投标人名称	投标报价	
		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

项目编号/包号: \_\_\_\_\_ 项目名称: \_\_\_\_\_ 报价单位: 人民币元

序号	分项名称	单价(元)	数量	合价(元)	备注/说明
1					
2					
3	...				
总价(元)					

- 注: 1.本表应按包分别填写。  
2.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：\_\_\_\_\_

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
<b>对本项目合同条款的偏离情况</b> （应进行选择，未选择 <b>投标无效</b> ）：					
<input type="checkbox"/> <b>无偏离</b> （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）					
<input type="checkbox"/> <b>有偏离</b> （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，否则 <b>投标无效</b> ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

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	说明

注：

1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效**。
- 2.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 7 项目业绩

根据评分要求自行提供

## 8 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

### 8-1 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”。

### 8-2 其他材料