

北京市政府采购项目 公开招标文件示范文本 (2026 年版)

项目名称：接诉即办服务

项目编号：999100013000060375-JH001-XM001

采 购 人：北京经济技术开发区开发建设局

采购代理机构：北京建智达工程管理股份有限公司

目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	6
第三章	资格审查	20
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	22
第五章	采购需求	31
第六章	拟签订的合同文本	34
第七章	投标文件格式	40

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：999100013000060375-JH001-XM001

2. 项目名称：接诉即办服务

3. 项目预算金额：172 万元、项目最高限价：172 万元

4. 采购需求：按照《北京市接诉即办工作条例》工作要求，提升为民服务水平、规范“接诉即办”工作，拟选取一家单位以辅助办理 12345 群众诉求为重点，辅助采购人各处室开展 12345 市民服务热线相关工作，详见采购需求。

5. 合同履行期限：自合同签订之日起一年。

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：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

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

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：/。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☐否

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

3.2 其他特定资格要求：/

三、获取招标文件

1. 时间：2026 年 09 月 04 日至 2026 年 09 月 10 日，每天上午 09:00 至 12:00，下

午 12:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

3. 方式：供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版招标文件。

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 09 月 24 日 09 点 30 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

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：《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《财政部办公厅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）、《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）、《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）、《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）、《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）、《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）及其他相关法律法规。

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。未在规定时间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. 公告发布媒介： 中国政府采购网、北京市政府采购网、北京经济技术开发区政府采购专栏网。

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：北京经济技术开发区开发建设局

地 址：北京经济技术开发区荣华中路 15 号

联系方式：田超 010-83508369

2. 采购代理机构信息

名 称：北京建智达工程管理股份有限公司

地 址：北京市丰台区海鹰路 1 号院 2 号楼 5 层

联系方式：师海瑞 17150011572

3. 项目联系方式

项目联系人：师海瑞

电 话：17150011572

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： ■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）：_____。				
5.3.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table><tr><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr><tr><td>接诉即办服务</td><td>其他未列明行业</td></tr></table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	接诉即办服务	其他未列明行业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
接诉即办服务	其他未列明行业					
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ■无 □有，具体情形：_____。				
12.1	投标保证金	投标保证金金额：本项目不适用				

条款号	条目	内容
12.8.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：_____。
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。
18.2	解密时间	解密时间： <u>30</u> 分钟
22.1	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： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒ 得分且投标报价均相同的，以 <u>简单类市民诉求办理方案、一般类市民诉求办理方案、疑难类市民诉求办理方案合计</u> 得分高者为中标人 ☐ 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☒ 不允许 ☐ 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：_____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问提出形式： <u>以书面形式送达。</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>招标部</u> ； 联系电话： <u>17150011572</u> ； 通讯地址： <u>北京市丰台区海鹰路1号院2号楼5层</u> 。
27	代理费	收费对象： ☐ 采购人 ☒ 中标人 收费标准： <u>固定收费，9450.00元</u> ； 缴纳时间： <u>中标人在领取中标通知书后五日内，由中标人一次性支付代理服务费。</u> 服务费账户信息： 账户名称：北京建智达工程管理股份有限公司 开户银行：招商银行股份有限公司北京丰台科技园支行 账号：755955250810051

投标人须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。

1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。

2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。

2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。

2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。

3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4 样品

4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。

4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

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 本国产品本项目按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）和《关于贯彻落实〈国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知〉的意见》（财库〔2025〕30号）有关要求，落实本国产品标准。
- 5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位
- 5.3.1 中小企业定义：
- 5.3.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。
- 5.3.1.2 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《中华人民共和国合同法》
订立劳动合同的从业人员。

5.3.1.3 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。

5.3.1.4 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。

5.3.2 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。

5.3.3 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：

5.3.3.1 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）；

5.3.3.2 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；

5.3.3.3 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；

5.3.3.4 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；

5.3.3.5 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）；

5.3.3.6 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

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

5.3.4 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》。

5.3.5 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》。

5.3.6 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》。

5.4 政府采购节能产品、环境标志产品

5.4.1 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。

5.4.2 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）。

5.4.3 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**；

5.4.4 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）。

5.5 正版软件

5.5.1 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）。

5.6 网络安全专用产品

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

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.7.1 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》。

5.8 采购需求标准

5.8.1 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》。

5.8.2 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以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。
- 11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；
- 11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。
- 11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其

他商品、服务。

- 11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

- 12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。
- 12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
- 12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。
- 12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。
- 12.5 投标保证金有效期同投标有效期。
- 12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。
- 12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：
- 12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内退还已收取的投标保证金；
- 12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人；
- 12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人；
- 12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后5个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。
- 12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

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

14 投标文件的签署、盖章

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

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

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

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。

18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。

18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。

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

18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

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

20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

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

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在招标公告发布网站公告中标结果，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	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 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； 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”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 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。	提供证明文件的电子件或电子证照，加盖公章
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	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、重大税收违法失信主体名单、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。
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	如有，具体要求见第一章《投标邀请》	
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，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”
3-2	其他特定资格要求	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
4	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标程序、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（如有）	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认（如有）；
9	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；
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（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 异常低价处理

2.2.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即 $\text{投标（响应）报价} < \text{全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值} \times \underline{50}\%$ ；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价50%的，即 $\text{投标（响应）报价} < \text{通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价} \times \underline{50}\%$ ；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价45%的，即 $\text{投标（响应）报价} < \text{采购项目最高限价} \times \underline{45}\%$ ；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

2.2.2 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

2.2.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供

应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为**无效投标(响应)**处理。

2.2.4 上述投标（响应）报价指按照本章 2.4 修正后的报价。

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 2.4.2-2.4.7 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。

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 支持中小企业政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

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

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项

目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予 4% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

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

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

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

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

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

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

2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80% 以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。

3 投标文件的比较和评价

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

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

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

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

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

☐随机抽取

☐其他方式，具体要求： /

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

4 确定中标候选人名单

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

☐随机抽取

☐其他方式，具体要求： /

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

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求

且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐3名中标候选人。

5 报告违法行为

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

二、评标标准

序号	评分因素	分值	评分标准	说明
1	类似项目业绩	15	投标人提供 2023 年 09 月 01 日至投标文件递交截止之日（以合同签订日期为准）的类似项目业绩（需提供合同电子件。合同电子件至少包括合同首页、合同金额、详细标的内容页及合同签订时间并加盖甲乙双方公章，否则不予认可）。每提供一个符合要求的业绩得 3 分，最多得 15 分。	
2	项目负责人	3	项目负责人具有 10 年（含）以上相关工作经验得 3 分；5 年（含）-10 年（不含）得 2 分；2 年（不含）-5 年（不含）得 1 分；2 年（含）以下不得分。 （需提供项目负责人相关工作经验证明或承诺并加盖公章。）	
3	简单类市民诉求办理方案	8	针对简单类案件的值守、办结、回访、数据分析四个环节工作方案。包括但不限于：①值守响应与分转派单 ②办结督促 ③回访反馈 ④数据分析。 各环节工作流程完整清晰，时间节点、岗位分工、管控措施具体可落地，具备可操作性，得 8 分； 主要工作流程较为清晰，有相应工作措施，具备一定可操作性，得 5 分； 工作流程基本完整，有基础工作安排，得 2 分； 未提供的，得 0 分。	
4	一般类市民诉求办理方案	8	针对一般类案件的值守办结回访、二次督办、考核材料复核、加分诉求办理四个环节工作方案。包括但不限于：①值守办结回访 ②二次督办及回访 ③不纳入考核材料的复核 ④加分诉求办理。 各环节工作流程完整清晰，时间节点、岗位分工、管控措施具体可落地，具备可操作性，得 8 分； 主要工作流程较为清晰，有相应工作措施，具备一定可操作性，得 5 分； 工作流程基本完整，有基础工作安排，得 2 分； 未提供的，得 0 分。	
5	疑难类市民诉求办理方案	8	针对疑难类案件的值守办结回访、统一答复口径、调度会三个环节工作方案。包括但不限于：①值守办结回访 ②统一答复口径 ③调度会。 各环节工作流程完整清晰，时间节点、岗位分工、管控措施具体可落地，具备可操作性，得 8 分； 主要工作流程较为清晰，有相应工作措施，具备一定可操作性，得 5 分； 工作流程基本完整，有基础工作安排，得 2 分； 未提供的，得 0 分。	
6	拟投入项目组成员	12	根据采购需求提供拟投入项目组成员： 项目组成员配备充裕，年龄结构合理，分工精细明确，责任清晰，经验丰富，专业性强，超出项目要求的，得 12 分； 项目组成员分工明确，年龄结构组成较合理，责任清晰，	

			经验丰富，专业性强，完全满足项目要求的，得 9 分； 人员组成能够完成采购项目，年龄结构组成一般，分工有欠缺，责任清晰度有欠缺，经验充足，有一定专业性的，得 6 分； 人员组成配备不足，分工和责任分配不明确，不合理，专业性不强或难以保障方案实施的，得 3 分； 未提供的，得 0 分。	
7	服务质量保障方案	8	根据采购需求提供服务质量保障方案： 方案内容详实，科学合理、可行，针对性强，完全符合项目特点及要求，得 8 分； 提供了内容完整的方案，进行了阐述分析，但细节有待完善，得 6 分； 提供了常规、通用的方案，基本符合要求，得 4 分； 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷，得 2 分； 未提供，得 0 分。	
8	服务绩效管理方案	8	根据采购需求提供服务绩效管理方案： 方案内容详实，科学合理、可行，针对性强，完全符合项目特点及要求，得 8 分； 提供了内容完整的方案，进行了阐述分析，但细节有待完善，得 6 分； 提供了常规、通用的方案，基本符合要求，得 4 分； 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷，得 2 分； 未提供，得 0 分。	
9	队伍管理与服务人员保障方案	8	根据采购需求提供队伍管理与服务人员保障方案： 方案内容详实，科学合理、可行，针对性强，完全符合项目特点及要求，得 8 分； 提供了内容完整的方案，进行了阐述分析，但细节有待完善，得 6 分； 提供了常规、通用的方案，基本符合要求，得 4 分； 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷，得 2 分； 未提供，得 0 分。	
10	应急预案	6	针对项目执行过程中可能遇到的临时性和紧急性任务，提供应急预案： 预案合理可行、针对性极强、内容详实完整、思路清晰严谨，完全满足项目应急需求，得 6 分； 预案合理可行、具有一定针对性，但内容不够详实或思路不够清晰，得 4 分； 预案简单粗略、无针对性，仅能满足基本应急要求，得 2 分； 未提供，得 0 分。	
11	保密措施	6	对在服务过程中涉及的市民个人信息、政务数据等保密措施进行评分： 保密措施完善、有效、有针对性的得 6 分； 保密措施不够完善、具有一定针对性，但内容不够详实或思路不清晰，得 4 分； 保密措施简单粗略，不具有针对性，2 分； 未提供，得 0 分。	

12	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）×分值。 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、2.5及2.6。	
合计		100		

第五章 采购需求

一、采购标的

1. 采购标的：接诉即办服务

2. 项目背景/项目概述：按照《北京市接诉即办工作条例》工作要求，提升为民服务水平、规范“接诉即办”工作，拟选取一家单位以辅助办理 12345 群众诉求为重点，辅助采购人各处室开展 12345 市民服务热线相关工作。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

服务期限：自合同签订之日起一年。

服务地点：北京经济技术开发区。

2. 付款条件（进度和方式）

详见合同条款。

注：因采购人系财政预算单位，如财政或上级有关部门未及时拨付本项目款项，采购人应付款项将于资金拨付后向中标单位支付；造成的延期支付合同款项或付款方式改变，不视为采购人逾期支付，采购人不承担违约责任。但中标单位不得拒绝或延期履行合同义务，否则应按本合同的有关约定承担责任。

采购人向中标单位支付任一笔合同款项前，中标单位应按照采购人要求开具相应等额发票，否则，采购人有权顺延付款时间且不承担任何违约责任。

三、服务要求

接诉即办服务主要包括关于延期交房、购房退费、物业、施工等相关市民热线诉求辅助办理服务。按照市民热线案件办理程序分为简单类案件、一般类案件、疑难类案件。配合开发建设局做好为民服务工作，不断提升城市的精细化管理水平，提高社会治理能力和现代化治理水平。工作量以 2024 年、2025 年以及 2026 年上半年接诉工单量作为参考，具体以实际发生为准。具体工作内容如下：

（一）开发建设局 12345 热线简单类市民诉求办理方案

简单类市民诉求是指市民反映的咨询类案件、建议类案件、表扬类案件，全年承办案件量约 1000 件。具体工作如下：

1. 值守工作：保障 12345 市民服务热线值守工作 7*24 小时运转，要求市民诉求案件 100%响应并签收，并在 30 分钟内将案件对开发建设局 6 个科室按照权责划分完成案件的分转派单工作，全年签派量约 1000 件。

2. 办结工作：整理各科室的回复内容，反馈给区级系统。同时督促各科室在规定

时间内有效办结，全年办结量约 1000 件。

3. 回访工作：电话联络市民进行回访，将案件诉求办理结果反馈给市民，按照要求记录回访结果上传系统，全年需回访量约 1000 件。

4. 数据分析工作：根据系统反馈的案件办理结果进行数据分析，做好市民诉求月分析，辅助开发建设局进行科学决策。

（二）开发建设局 12345 热线一般类市民诉求办理方案

一般类市民诉求是指市民反映的经二次督办后得以解决的投诉类案件、反馈后需长时间处理后才得以解决的诉求类案件、市民反映后无法解决的诉求类案件，全年承办案件量约 2500 件。具体工作如下：

1. 值守、办结、回访工作，全年承办案件量约 2500 件。

2. 二次督办及回访工作：针对未解决案件对开发建设局 6 个科室按照权责划分进行二次督办，全年二次督办及回访量约 2500 件。

3. 不纳入考核材料的复核工作：每个月针对不纳入考核诉求规则变化，从文字撰写、佐证资料、文件格式、不计入考核类型等角度调整考核材料。

4. 加分诉求办理工作：负责组织策划“向前一步”和“12345 市民热线专栏”宣传报道工作，联合区宣传文体中心和具体承办科室，跟进办理过程，展示开发建设局管理效率，形成典型案例申报加分并在开发建设局进行推广。

（三）开发建设局 12345 热线疑难类市民诉求办理方案

疑难类市民诉求是指高频反复爆发，需多方研讨、协商核实的诉求类案件，全年承办案件量约 6500 件。具体工作如下：

1. 值守、办结、回访工作，全年承办案件量约 6500 件。

2. 统一答复口径工作：定期针对爆发性诉求、群体性诉求、重点人等重难点案件，与承办科室沟通形成统一办理意见和答复口径。

3. 调度会工作：做好调度会议题的准备、主要问题的分析、调度材料的撰写、参会的范围拟定以及调度会后各项任务安排的跟踪。

四、服务标准和要求

（一）服务人员基本需求

1. 具有中华人民共和国国籍，政治立场坚定，拥护中国共产党领导和社会主义制度，拥护和遵守中华人民共和国宪法和法律法规。

2. 具有良好的道德品行，无不良社会记录，作风朴实，诚实守信，吃苦耐劳，抗压能力强，服从组织分配。

3. 大学专科及以上文化程度。

4. 年龄在 20 周岁至 40 周岁。

5. 具有良好的组织协调、文字书写和语言表达能力。

包含但不限于以上条件，提供综合素质较强，组织协调能力较高的服务人员。

（二）队伍管理服务需求

就队伍人员管理、纪律管理、服装管理、言行管理、交接班管理、培训管理等提供对应保障措施。人员稳定率不低于 60%。

（三）服务质量保障

1. 对 12345 市民服务热线案件办理督导业务、12345 市民服务热线业务效率建立质量保障方案；

2. 对 12345 市民服务热线业务要有深度理解；

3. 熟悉市、区级 12345 管理系统和案件办理工作程序和标准；

4. 熟悉经开区 12345 市民服务热线现状、12345 市民服务热线业务案件办理现状并提出解决提升方案；

5. 对 12345 市民服务热线业务新政策的解析和研究，针对七有五性、网上 12345 市民服务热线、每月一题、12345 市民热线工作立法及每月市中心考核要求等相关新政策进行解析和研究。

（四）服务绩效管理需求

针对坐席人员、督导人员，基于问题上报及时、派单精准、案件处理闭环、督办审核、案件督导等角度，但不局限以上角度，提供人员绩效管理方案，调度工作人员积极性主动开展工作。

（五）服务人员保障需求

从人员招聘、劳动合同签订、工伤与意外伤害应对、应急措施等角度，但不限于上述角度，提供全面的保障措施。

五、验收方式及标准

投标人在服务期内完成项目约定的全部服务内容，向采购人提交项目总结材料及过程文件，经采购人审核通过，视为验收合格。

六、其他要求

中标单位必须提供对本项目的保密承诺，保证对项目实施过程中产生的各类技术文件、信息以及由信息部门、第三方提供的所有内部资料、技术文档和信息予以保密；未经采购人书面许可，中标单位不得以任何形式向第三方透露本文件以及本项目的任何内容。

第六章 拟签订的合同文本

合同编号：

接诉即办服务 合同

甲方：北京经济技术开发区开发建设局

乙方：_____

签署日期：____年____月____日

接诉即办服务合同

甲 方：北京经济技术开发区开发建设局

乙 方：_____

根据《中华人民共和国民法典》等有关规定，为保证项目实施的质量和效果，明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就有关事宜达成如下条款：

第一条 服务目的与内容

根据《北京市接诉即办工作条例》的相关规定，结合甲方市民服务工作实际情况，由乙方向甲方提供关于延期交房、购房退费、物业、施工等相关市民热线诉求辅助办理服务。按照市民热线案件办理程序分为简单类案件、一般类案件、疑难类案件。配合甲方做好为民服务工作，不断提升城市的精细化管理水平，提高社会治理能力和现代化治理水平。工作量以 2024 年、2025 年以及 2026 年上半年接诉工单量作为参考，具体以实际发生为准。具体工作内容如下：

（一）12345 热线简单类市民诉求办理方案

简单类市民诉求是指市民反映的咨询类案件、建议类案件、表扬类案件，全年承办案件量约 1000 件。具体工作如下：

1. 值守工作：保障 12345 市民服务热线值守工作 7*24 小时运转，要求市民诉求案件 100%响应并签收，并在 30 分钟内将案件对甲方 6 个科室按照权责划分完成案件的分转派单工作，全年签派量约 1000 件。

2. 办结工作：整理各科室的回复内容，反馈给区级系统。同时督促各科室在规定时间内有效办结，全年办结量约 1000 件。

3. 回访工作：电话联络市民进行回访，将案件诉求办理结果反馈给市民，按照要求记录回访结果上传系统，全年需回访量约 1000 件。

4. 数据分析工作：根据系统反馈的案件办理结果进行数据分析，做好市民诉求月分析，辅助甲方进行科学决策。

（二）12345 热线一般类市民诉求办理方案

一般类市民诉求是指市民反映的经二次督办后得以解决的投诉类案件、反馈后需长时间处理后才得以解决的诉求类案件、市民反映后无法解决的诉求类案件，全年承办案件量约 2500 件。具体工作如下：

1. 值守、办结、回访工作，全年承办案件量约 2500 件。

2. 二次督办及回访工作：针对未解决案件对甲方 6 个科室按照权责划分进行二次督办，全年二次督办及回访量约 2500 件。

3. 不纳入考核材料的复核工作：每个月针对不纳入考核诉求规则变化，从文字撰写、佐证资料、文件格式、不计入考核类型等角度调整考核材料。

4. 加分诉求办理工作：负责组织策划“向前一步”和“12345 市民热线专栏”宣传报道工作，联合区宣传文体中心和具体承办科室，跟进办理过程，展示甲方管理效率，形成典型案例申报加分并在甲方进行推广。

（三）12345 热线疑难类市民诉求办理方案

疑难类市民诉求是指高频反复爆发，需多方研讨、协商核实的诉求类案件，全年承办案件量约 6500 件。具体工作如下：

1. 值守、办结、回访工作，全年承办案件量约 6500 件。

2. 统一答复口径工作：定期针对爆发性诉求、群体性诉求、重点人等重难点案件，与承办科室沟通形成统一办理意见和答复口径。

3. 调度会工作：做好调度会议题的准备、主要问题的分析、调度材料的撰写、参会的范围拟定以及调度会后各项任务安排的跟踪。

第二条 合同价款及支付方式

1. 本项目合同总价款为_____元（人民币大写：_____）。

2. 支付方式：该合同总价款为 _____元（人民币大写：_____），分三次支付。

（1）本合同生效后，甲方向乙方支付合同总价款的 60%，共计¥____元（人民币大写：_____）；

（2）2027 年 03 月且财政预算拨付后，支付合同总价款的 30%，共计¥____元（人民币大写：_____）；如财政预算未在 2027 年 03 月拨付，则付款期限相应顺延。

（3）待合同期满、全部服务内容验收通过后，甲方向乙方支付剩余款项（扣除违约金后），共计¥____元（人民币大写：_____）。

3. 本合同第一条约定的服务内容数量系参考 2024 年全年、2025 年全年、2026 年上半年工作量计算，本合同的服务内容数量发生变化，服务期限内合同总价款不予变更（因考核结果导致扣除违约金需变更合同价款的情况除外。）

4. 乙方开户信息：

开户名称：

开户银行：

开户账号：

如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，甲方不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此延迟、中止、暂停、终止提供服务。每次付款日前5日，乙方应当为甲方出具合法等额发票，否则甲方有权拒绝付款，且不承担违约责任。

第三条 考核

服务期内，如发生因乙方派驻人员工作失误原因导致承办公单被北京经济技术开发区营商环境建设局认定失分工单、或考核结果为“待提升”情形的，甲方有权按照下述标准扣除违约金，违约金年度累计上限金额为3万元。凡是工单投诉不合理，或者多方协调解决不了的，而被相关部门扣分的，不予扣除违约金。

1. 每出现失分工单一单，甲方有权扣除5000元违约金；
2. 单月出现失分工单两单（含）及以上的，甲方有权额外扣除1万元违约金；
3. 考核结果连续两个月评价为“待提升”的，每出现一次，甲方有权扣除2万元违约金。

甲方有权在支付第三次进度款时直接抵扣上述违约金。

第四条 服务期限

服务期：自合同签订之日起一年，自2026年__月__日至2027年__月__日止。

第五条 双方权利和义务

（一）甲方权利、义务

1. 甲方对服务实施的全过程进行监督，有权要求乙方随时提供服务进展情况的报告及相关资料，有权组织对服务进行评估和财务审计，有权要求乙方对不符合合同约定的行为进行整改。

2. 对乙方提出的与服务实施有关的问题，甲方须及时进行解释或说明。

（二）乙方权利、义务

1. 乙方可要求甲方按合同约定按时足额支付合同费用。
2. 乙方须按本合同约定组织开展服务，未经甲方书面同意不得私自变更。
3. 乙方在提供服务过程中，不得将项目整体或部分转包或委托给第三方实施。
4. 本项目资金须按本合同约定专款专用，不得挪用。
5. 乙方应提供的服务人员基本要求：

①具有中华人民共和国国籍，政治立场坚定，拥护中国共产党领导和社会主义制度，拥护和遵守中华人民共和国宪法和法律法规。

②具有良好的道德品行，无不良社会记录，作风朴实，诚实守信，吃苦耐劳，抗压能力强，服从组织分配。

③大学专科及以上文化程度。

④年龄在 20 周岁至 40 周岁。

⑤具有良好的组织协调、文字书写和语言表达能力。

包含但不限于以上条件，提供综合素质较强，组织协调能力较高的服务人员。

6. 乙方应保证服务质量符合本合同签订目的及合同约定标准。

7. 因乙方提供的服务人员不符合甲方需求的，乙方应在甲方规定的时间内更换。

8. 乙方及乙方的工作人员在提供服务过程中获悉的甲方的、第三方提供的全部资料、信息、数据，以及形成的工作成果等均承担保密义务。乙方对其工作人员的保密义务承担连带责任。保密条款长期有效，不因本合同终止而失效。

9. 乙方承担其提供的服务人员在提供服务过程中的安全责任。因乙方工作人员责任造成自身或第三方人身或财产损失的，由乙方承担相应法律责任。

第六条 成果及验收

乙方在服务期内完成项目约定的全部服务内容，向甲方提交项目总结材料及过程文件，经甲方审核通过后，视为验收合格。

第七条 违约责任

1. 乙方未按照合同约定提供服务，经甲方要求调整修改仍达不到标准的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方支付合同总价款 20%的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。同时乙方应退还甲方已支付但乙方未提供服务期间的合同价款。

2. 因乙方违反合同约定，或因乙方服务人员工作不当等原因给甲方工作造成严重影响、损失或给第三方造成损失的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方支付合同总价款 20%的违约金，并赔偿由此给甲方、第三方造成的全部损失。同时乙方应退还甲方已支付但乙方未提供服务期间的合同价款。

第八条 争议解决

本合同在履行过程中发生争议，由甲、乙双方协商解决。协商不成的，任一方均可以向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第九条 本协议一式四份，甲方执两份，乙方执两份，自双方签章之日起生效。

第十条 乙方应完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

（以下无正文，为签章页）

甲方（公章）：

负责人（签章）：

电话：

地址：

签章日期：

乙方（公章）：

法定代表人或委托人（签章）：

电话：

地址：

签章日期：

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

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

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件，提供证明文件的电子件或电子证照，加盖公章

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《中华人民共和国政府采购法》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）
- 3 本项目的特定资格要求（如有）

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起90个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：____年____月____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、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。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致： （采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名： ____ 性别： ____ 年龄： ____ 职务： ____

系 _____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）： _____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）： _____

日期： ____ 年 ____ 月 ____ 日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	投标人名称	投标报价（元）	
		大写	小写
1			

注：此表中，投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

注：1. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
2. 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：_____ 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
对本项目合同条款的偏离情况 （应进行选择，未选择 投标无效 ）： ☐ 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一系列明，否则 投标无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号（页码）	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 中小企业证明文件

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
- 3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

中小企业声明函（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，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_____（其他未列明行业）行业；承建（承接）企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

8 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

提示：

包括但不限于以下内容

- 类似项目业绩证明材料
- 项目负责人工作经验证明或承诺
- 简单类市民诉求办理方案
- 一般类市民诉求办理方案
- 疑难类市民诉求办理方案
- 拟投入项目组成员
- 服务质量保障方案
- 服务绩效管理方案
- 队伍管理与服务人员保障方案
- 应急预案
- 保密措施

9 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1. 供应商所属性别请填写“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。

2. 外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。