# 北京市政府采购项目

# 公开招标文件示范文本

项目名称：黄村镇市民服务热线运营服务项目

项目编号/包号：1101152621020003128 3-XM001

采 购 人：北京市大兴区黄村镇人民政府

采购代理机构：北京玉伟恒驰咨询服务有限公司

# 目　录

第一章　公开招标公告 ..... 1
第二章　投标人须知 ..... 6
第三章　资格审查 ..... 24
第四章　评标程序、评标方法和评标标准 ..... 28
第五章　采购需求 ..... 39
第六章　拟签订的合同文本 ..... 47
第七章　投标文件格式 ..... 60

注：本项目使用北京市政府采购项目公开招标文件示范文本（2024 年版），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。

北京玉伟恒驰咨询服务有限公司
11011510029975

# 第一章　公开招标公告

## 一、项目基本情况

1.项目编号：11011526210200031283-XM001

2.项目名称：黄村镇市民服务热线运营服务项目

3.项目预算金额：300 万元、项目最高限价：300 万元。

4.采购需求：

| 标的名称 | 采购包<br>预算金额<br>（万元） | 数量 | 简要技术需求或服务要求 |
|---|---|---|---|
| 黄村镇市民服务热线运营服务项目 | 300 | 1 | 为全面提升黄村镇市民服务热线工作质效，提高诉求办理解决率和满意率，按照《北京市接诉即办工作条例》工作要求，坚决贯彻落实“吹哨报道、接诉即办、主动治理”三步改革措施，本项目采购热线运营服务。 |

5.合同履行期限：1 年。

6.本项目是否接受联合体投标：□是　■否。

## 二、投标人的资格要求（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　□100%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）：无。

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 2 月 5 日至 2026 年 2 月 11 日，每天上午 09：00 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.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)

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 2 月 27 日 09 点 00 分（北京时间）。

地点：采用远程电子开标方式，大兴区公共资源交易分中心（北京市大兴区兴旺路永华南里 9 号楼 1 号门三层）（北京市政府采购电子交易平台(http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home)递交电子投标文件进行解密。

## 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）按照《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）和《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）的规定，落实国家节能环保政策。

（2）按照<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）、《北京市财政局关于落实好政府采购支持中小企业发展的通知》（京财采购〔2022〕1143 号)及《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号)的规定，落实促进中小企业发展政策。

（3）按照<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）的规定，落实支持监狱企业发展政策。

（4）按照《三部门联合发布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，落实支持残疾人福利性单位发展政策。

2.本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

3.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

3.1 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。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 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。

3.5 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。

3.6 投标文件的签署、盖章

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（电子件指扫描件或复印件、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。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。

3.7 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。

3.8 电子开标

供应商在开标地点或自行登入北京市政府采购电子交易平台使用 CA 数字证书。

本项目采用远程电子开标方式，具体解密事宜及注意事项如下，请各投标人仔细阅知：

解密方式与地点

（1）远程解密

投标人需自行登录北京市政府采购电子交易平台（网址：http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home），使用制作上传电子投标文件的计算机设备及自身 CA 数字证书或电子营业执照完成解密操作。

注：签到人员需与投标文件授权代表一致。

（2）现场解密（特殊情形）

若确需现场解密，须携带以下材料至指定地点办理：

加盖公章的有效授权委托书原件；

授权代理人身份证原件。

**现场解密地点：**大兴区公共资源交易分中心（北京市大兴区兴旺路永华南里 9 号楼 1 号门三层）。

注：签到人员需与投标文件授权代表保持一致。

**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：北京市大兴区黄村镇人民政府

地　　址：北京市大兴区清源路 9 号

联系方式：69258881

联系人：王一合

**2.采购代理机构信息**

名　　称：北京玉伟恒驰咨询服务有限公司

地　　址：北京市大兴区新源大街与永华路交汇处东南侧颐璟中心北楼 4 层

联系方式：010- 53659390

**3.项目联系方式**

项目联系人：李嘉妹

电　　话：010- 53659390

# 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：<br>■服务<br>□货物 |
| 2.3 | 科研仪器设备 | 是否属于科研仪器设备采购项目：<br>□是<br>■否 |
| 2.4 | 核心产品 | ■关于核心产品本项目_/包不适用。<br>□本项目__包为单一产品采购项目。<br>□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<br>□组织，考察时间：__年_月_日_点_分<br>考察地点：_____。 |
| | 开标前答疑会 | ■不召开<br>□召开，召开时间：__年_月_日_点_分<br>召开地点：_____。 |
| 4.1 | 样品 | 投标样品递交：<br>■不需要<br>□需要，具体要求如下：<br>（1）样品制作的标准和要求：_____；<br>（2）是否需要随样品提交相关检测报告：<br>□不需要<br>□需要<br>（3）样品递交要求：_____；<br>（4）未中标人样品退还：_____；<br>（5）中标人样品保管、封存及退还：_____； |

<table>
<tr><th>条款号</th><th>条目</th><th>内容</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>（6）其他要求（如有）：_____。</td></tr>
<tr><td>5.2.5</td><td>标的所属行业</td><td>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：
<table>
<tr><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr>
<tr><td>黄村镇市民服务热线运营服务项目</td><td>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 其他未列明行业。</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>11.2</td><td>投标报价</td><td>投标报价的特殊规定：<br>□无<br>■有，具体情形：最高投标限价：300 万元。</td></tr>
<tr><td>12.1</td><td>投标保证金<br>（不适用）</td><td>投标保证金金额：<br>01 包：/_____；<br>… 包：_/_____。<br>投标保证金收受人信息：<br>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。<br>递交地点：北京市大兴区新源大街与永华路交汇处东南侧颐璟中心北楼 4 层财务室<br>指定账户名称：北京玉伟恒驰咨询服务有限公司<br>开 户 行：中国银行股份有限公司北京大兴支行<br>账　　号：327271689232<br>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：_/_投标保证金。</td></tr>
<tr><td>12.8.2</td><td></td><td>投标保证金可以不予退还的其他情形：<br>■无<br>□有，具体情形：_____。</td></tr>
<tr><td>13.1</td><td>投标有效期</td><td>自提交投标文件的截止之日起算_90_日历天。</td></tr>
</table>

| 条款号 | 条目 | 内容 |
| --- | --- | --- |
| 18.2 | 解密时间 | 解密时间：15 分钟，根据递交投标文件的投标人家数进行调整，开标时现场代理机构人员设置为准。<br>本项目采用远程电子开标方式，具体解密事宜及注意事项如下，请各投标人仔细阅知：<br>**解密方式与地点**<br>**（1）远程解密**<br>投标人需自行登录北京市政府采购电子交易平台（网址：http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home），使用制作上传电子投标文件的计算机设备及自身 CA 数字证书或电子营业执照完成解密操作。<br>**（2）现场解密（特殊情形）**<br>若确需现场解密，须携带以下材料至指定地点办理：<br>加盖公章的有效授权委托书原件；<br>授权代理人身份证原件。<br>**现场解密地点：**大兴区公共资源交易分中心（北京市大兴区兴旺路永华南里9号楼1号门三层）<br>注：签到人员需与投标文件授权代表保持一致。 |
| 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：<br>■否<br>□是<br>中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人：<br>■得分且投标报价均相同的，以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为中标人。<br>□随机抽取 |

| 条款号 | 条目 | 内容 |
| --- | --- | --- |
| 25.5 | 分包 | 本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包：<br>■不允许<br>□允许，具体要求：<br>（1）可以分包履行的具体内容：_____；<br>（2）允许分包的金额或者比例：_____；<br>（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 | 询问送达形式：*仅限书面形式*<br>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。<br>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。<br>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<br>登记。询问函或质疑书应包括：<br>(1)询问人/质疑人和被询问人/被质疑人的名称、地址、电话等；<br>(2)具体事项及事实依据；<br>(3)相关证明材料；<br>(4)提起询问/质疑的日期。<br>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。 |

<table>
<tr><th>条款号</th><th>条目</th><th>内容</th></tr>
<tr><td>26.3</td><td>联系方式</td><td>接收询问和质疑的联系方式<br>联系部门：招标代理部，李嘉妹；<br>联系电话：010-53659390；<br>通讯地址：北京市大兴区新源大街与永华路交汇处东南侧颐璟中心北楼 4 层。</td></tr>
<tr><td>27</td><td>代理费</td><td>收费对象：<br>□采购人<br>■中标人<br>收费标准：服务类：以中标金额为计费基数“X”，采用差额定率累进计费方式计取。
<table>
<tr><th>服务类型<br>费率<br>中标金额（万元）</th><th>货物招标</th><th>服务招标</th><th>工程招标</th></tr>
<tr><td>100 以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr>
<tr><td>100-500</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr>
<tr><td>500-1000</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr>
<tr><td>1000-5000</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td><td>0.35%</td></tr>
<tr><td>5000-10000</td><td>0.25%</td><td>0.1%</td><td>0.2%</td></tr>
<tr><td>10000-100000</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td></tr>
<tr><td>1000000 以上</td><td>0.01%</td><td>0.01%</td><td>0.01%</td></tr>
</table>
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。<br>代理费指定账户：<br>账户名称：北京玉伟恒驰咨询服务有限公司<br>开 户 行：中国银行股份有限公司北京大兴支行<br>账　　号：327271689232</td></tr>
</table>

# 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《公开招标公告》。

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》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《公开招标公告》。

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　公开招标公告

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“实质性内容”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“实质性内容”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（电子件指扫描件或复印件、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，详见投标人须知资料表。

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；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**。

18.2 投标人解密方式分为远程解密和现场解密

解密方式与地点

（1）远程解密

投标人需自行登录北京市政府采购电子交易平台（网址：http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home），使用制作上传电子投标文件的计算机设备及自身 CA 数字证书或电子营业执照完成解密操作。

注：签到人员需与投标文件授权代表一致。

（2）现场解密（特殊情形）

若确需现场解密，须携带以下材料至指定地点办理：

加盖公章的有效授权委托书原件；

授权代理人身份证原件。

**现场解密地点：**大兴区公共资源交易分中心（北京市大兴区兴旺路永华南里 9 号楼 1 号门三层）

注：签到人员需与投标文件授权代表保持一致。

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“实质性内容”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《公开招标公告》 | |
| 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”；<br>投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；<br>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；<br>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”；<br>投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。<br>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 | 提供证明文件的电子件或电子证照 |

| 序号 | 审查因素 | 审查内容 | 格式要求 |
| --- | --- | --- | --- |
| | | 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。 | |
| 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》 |
| 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）；<br>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；<br>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；<br>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。 |
| 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《公开招标公告》 | |

| 序号 | 审查因素 | 审查内容 | 格式要求 |
| --- | --- | --- | --- |
| 2-1 | 中小企业政策证明文件 | 具体要求见第一章《公开招标公告》 | |
| 2-1-1 | 中小企业证明文件 | 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。<br>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。<br>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。 | 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《公开招标公告》 | 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《公开招标公告》 | |
| 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” |

| 序号 | 审查因素 | 审查内容 | 格式要求 |
| --- | --- | --- | --- |
| 3-2 | 其他特定资格要求 | 如有，见第一章《公开招标公告》<br>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。 | 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。<br>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。 | |

# 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 | 签署、盖章 | 按照招标文件要求签署、盖章的； |
| 7 | ★号条款响应（本项目不适用） | 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 | 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能够在规定时间30分钟内证明其报价合理性的；《关于推动解决政府采购异常 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 低价问题的通知》<财库〔2026〕2 号>中“评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序，如下：<br>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，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%；<br>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，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×50%；<br>3.投标（响应）报价低于采购项目最高限价45%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×45%；<br>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。” |
| 10 | 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； |
| 11 | 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； |
| 12 | 附加条件 | 投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的； |
| 13 | 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 / %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。

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：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。

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

**综合评分法，满分 100 分**

| 序号 | 评分项 | 评分内容 | 分值 | 评审标准 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 价格部分 | 价格 | 10 | 价格分应当采用低价优先法计算，即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：<br>投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×分值 |
| 2 | 商务部分 | 同类项目业绩 | 10 | 投标人在近五年（以投标截止日期倒推）完成同类项目业绩，每提供 1 个得 5 分，最多得 10 分。<br>委托合同原件的扫描件或复印件加盖单位公章。未提供或提供不符合要求不得分。 |
| 3 | 技术服务部分 | 项目需求分析理解 | 9 | 投标人结合本项目实际情况及自身现有条件，对本项目需求进行充分分析，清晰阐述本项目的工作特点、重点和难点，提出对应解决方案。<br>每项内容进行了阐述且满足采购实际需求得 3 分；<br>每项内容虽阐述但未贴合实际情况进行论述，或内容未包括具体实施细节及措施得 2 分；<br>每项内容阐述不清或者不贴合本项目采购需求得 1 分；<br>未提供不得分。 |
| | | 服务方案 | 24 | 针对采购需求中①政策解读服务；②系统值守服务；③案件办结服务；④案件电话反馈服务；⑤案件督办服务；⑥按键挂账服务；⑦不纳入考核材料复核服务；⑧数据分析服务等具体要求的内容，考察投标文件中的作业服务方案；<br>每项内容进行了阐述且满足采购实际需求得 3 分；<br>每项内容虽阐述但未贴合实际情况进行论述，或内容未包括具体实施细节及措施得 2 分；<br>每项内容阐述不清或者不贴合本项目采购需求得 1 分；<br>未提供不得分。 |
| | | 服务团队稳定性保障措施 | 18 | 服务人员保障方案应从①人员架构；②服务人员基本需求；③队伍管理服务需求；④服务质量保障；⑤服务绩效管理需求；⑥服务人员专项保障。<br>每项内容进行了阐述且满足采购实际需求得 3 分；<br>每项内容虽阐述但未贴合实际情况进行论述，或内容未包括具体实施细节及措施得 2 分；<br>每项内容阐述不清或者不贴合本项目采购需求得 1 分；<br>未提供不得分。 |
| | | 制度保障 | 15 | 根据本项目特点和要求，制定管理机制至少包括：①坐席专员相关管理制度；②业务流程管理制度；③现场管理制度；④绩效考核及激励管理制度；⑤培训制度；⑥保密制 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 度；⑦安全保障制度；⑧值班制度；⑨日常考勤制度⑩工作交接班制度等；<br>每项内容进行了阐述且满足采购实际需求得 1.5 分；<br>每项内容虽阐述但未贴合实际情况进行论述，或内容未包括具体实施细节及措施得 1 分；<br>每项内容阐述不清或者不贴合本项目采购需求得 0.5 分；<br>未提供不得分。 |
| | | 与采购人的配合工作 | 5 | 1.提供拟针对本项目需要配合采购人的事项及方案全面详细且具有建设性的，得 5 分；<br>2.提供拟针对本项目需要配合采购人的事项及方案不够全面详细的，得 3 分；<br>3.提供拟针对本项目需要配合采购人的事项及方案不太符合项目需求，得 1 分；<br>4.未提供，得 0 分。 |
| | | 应急方案 | 9 | 根据投标人针对①人员短缺②设备故障③诉求激增等突发情况制定应急预案：<br>每项内容进行了阐述且满足采购实际需求得 3 分；<br>每项内容虽阐述但未贴合实际情况进行论述，或内容未包括具体实施细节及措施得 2 分；<br>每项内容阐述不清或者不贴合本项目采购需求得1分；<br>未提供不得分。 |
| 合计 | | | 100 | |

**注：欠缺是指对项目需求理解存在偏差、存在相互矛盾内容、未针对本项目编写等任意一种情形。不能满足项目需求是指存在与本项目执行无关的内容、存在相关内容在实际操作中不能运用、使用的工作方法、标准、依据、流程等有错误影响方案有效性等任意一种情形。**

**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、说明

1. 当采购项目涉及政务信息系统时，采购需求应当符合《政务信息系统政府采购管理暂行办法》（财库〔2017〕210 号）的相关要求。

2. 采购人及采购代理机构应关注财政部门会同有关部门制定发布的需求标准，结合具体应用场景，根据对应《需求标准》确定采购需求。

已发布的需求标准如下：

《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））

《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》（财库〔2023〕7 号）

《台式计算机政府采购需求标准（2023 年版）》（财库〔2023〕29 号）

《便携式计算机政府采购需求标准（2023 年版）》（财库〔2023〕30 号）

《一体式计算机政府采购需求标准（2023 年版）》（财库〔2023〕31 号）

《工作站政府采购需求标准（2023 年版）》（财库〔2023〕32 号）

《通用服务器政府采购需求标准（2023 年版）》（财库〔2023〕33 号）

《操作系统政府采购需求标准（2023 年版）》（财库〔2023〕34 号）

《数据库政府采购需求标准（2023 年版）》（财库〔2023〕35 号）

《物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）》（财办库〔2024〕113 号）

如有更新或增加，以财政部门发布为准。

二、采购标的需实现的功能或者目标，为落实政府采购政策需满足的要求；

1. 财政部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）；

2. 依据“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)”的采购政策；

3. 依据“财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知（财库〔2022〕19 号）的采购政策；

4. 依据“北京市财政局北京市经济和信息化局转发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(京财采购[2021]263 号)”的采购政策；

5. 依据“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（京

财采购[2017]2067 号）”的采购政策；

6. 依据“《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）”的采购政策；

7. 依据“财政部关于印发《政府采购进口产品管理办法》的通知（财库[2007]119 号）”的采购政策；

8. 本项目采购本国货物和服务，扶持不发达地区和少数民族地区、促进监狱企业和中小企业发展，支持节能减排、环境保护。

二、采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；满足行业标准、规程，同时符合国家和地方的工程质量、环保、卫生防疫和消防等现行有关标准的规定，若有部分进口件的有关国外规范及法规与中国国家规范相抵触，应以中国国家现行法规为准，若有涵盖上述各项的最新国家及行业标准、规范，按最新标准、规范执行。

三、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求。

## 一、采购标的汇总表

| 标的名称 | 采购包预算（万元） | 最高限价（万元） | 品目分类编码 | 计量单位 | 数量 | 是否进口 | 是否创新产品 | 绿色发展 | 预留 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 黄村镇市民服务热线运营服务项目 | 300 | 300 | C99000000 其他服务 | 项 | 1 | 否 | 否 | 否 | 不专门面向中小微企业，但对符合条件的小微企业给予10%报价扣除 |

## 二、商务要求

（一）采购标的需实现的功能或目标

为全面提升大兴区黄村镇市民服务热线工作，提高市民诉求办理的解决率和满意率，按照《北京市接诉即办工作条例》工作要求，坚决贯彻落实“吹哨报到、接诉即办、主动治理”三步改革措施。组建热线服务队伍，做好 12345 市民服务热线系统值守、办结、案件回复、督办、撰写不纳入考核材料和数据分析等工作。

（二） 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范服务标准：必须达到现行中华人民共和国及北京市、行业的有关法规、规范的要求及相关文件要求的质量标准。

（三）服务的期限和地点

服务期限：一年。

服务地点：北京市大兴区黄村镇人民政府

## 三、服务需求及标准

（一）工作内容

组建热线服务队伍，承接市级接诉即办市民诉求案件和区级平台系统分转的案件办理工作，做好政策解读、系统值守、案件办结、电话反馈、案件督办、案件挂账、不纳入考核材料复核及数据分析等工作，并配合镇政府做好为民服务工作，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。

（二）12345 市民热线办理服务

**1、12345 市民热线政策解读服务**

深刻理解北京市12345市民热线为民服务业务模式，不定期进行业务培训，为黄村镇提供基础数据支撑，以供政府决策参考。

**2、12345 市民服务热线系统值守服务**

**系统值守-签收：**做好 12345 市民服务热线市级、区级系统值守工作，做好联络电话

的值守。按规定时限完成受理电话的派单及案件签收或退回。做到 12345 市民服务热线系统值守 7×24 小时运转，确保一年 365 天不间断运行。

**系统值守-响应：**做好市民诉求案件签收后的电话响应工作，让市民能感受到政府对市民反映问题的重视，并告知市民政府已接到案件并责成有关单位进一步处置，请市民保持信息畅通，响应率要求达到 100%。

**系统值守-派单：**根据镇政府各承办单位权责划分 30 分钟内完成案件的分转派单；在承办单位退回案件时进一步完成案件归属的确认工作并完成案件的再次分派。

**3、12345 市民服务热线案件办结服务**

在规定完成时限内，将工单处理情况（具体包括何人、何时、以何方式将办理结果答复诉求人）由主管领导审核签字后，报市民诉求处置中心，由市民诉求处置中心统一在热线系统平台内回复办结。

**4、12345 市民服务热线案件电话反馈服务**

负责电话反馈工作，电话联络反映人，将案件诉求办理结果反馈给反映人。

**5、提供 12345 市民服务热线案件督办服务**

落实诉求办理“三办”机制（先是科员办、再是科长办、最后主管领导办，逐级上升化解市民诉求），做好群众诉求实施 2 小时、24 小时和 7 天的案件办理和督促工作，督促各承办单位 7 天内有效办结，督促挂账案件每月汇报进展。

**6、12345 市民热线案件挂账服务**

按照市级和区级业务规则，做好未解决案件的挂账处理，逐月向领导汇报工作进展，并提供相关佐证材料，做好相关案件的销账处理。

**7、12345 市民服务热线不纳入考核材料复核服务**

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，指导专班坐席员及科室完善考核材料。

按照市级不予考核的规则，对相关案件做好分析和整理工作，完成案件的不纳入考核材料工作。不纳入考核分别为：重复诉求案件、涉法涉诉案件、不符合政策案件、不属实、恶意举报、不合理诉求案件。

**8、12345 市民服务热线数据分析服务**

配合做好市民诉求的日统计、周汇总和月分析，坚持用数据说话、用数据创新、用数据管理，查找市民关注热点和难点，诉求办理无法办理的节点，根据领导意见撰写专项诉求分析报告，为相关承办单位提供行业管理的数据分析服务。围绕群众诉求、办理情况、

考核数据、趋势变化进行数据分析，撰写市民热线反映相关刊物和报告，辅助相关领导进行科学决策。

**（三）考核评价服务要求**

根据《大兴区 12345 热线办理和考核办法》，拟定黄村镇 12345 市民热线办理考核细则并按照细则要求完成本辖区接诉即办工作的相关考核。

**四、服务保障需求**

（一）人员架构

服务岗位包含：主管岗位（项目负责人）、话务受理岗、工单审核派单岗、督办催办岗、办结审核岗、电话反馈岗、数据统计分析岗、质量管控岗、系统运维岗等，实行 7×24 小时不间断运行，严格按照接诉即办工作条例与属地管理要求，完成诉求受理、精准派单、跟踪督办、办结审核、电话反馈、数据研判、系统保障等全流程工作，确保响应及时、派单精准、办理高效、群众满意，具体人员岗位及数量根据项目进行调整。

（二）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，严格遵守中华人民共和国宪法和法律法规；

2.有良好的道德品行，作风朴实，诚实守信，吃苦耐劳，抗压能力强，服从组织分配；

3.具有高中及同等以上文化程度，无治安处罚或犯罪记录，身体健康；

4.应经过服务公司的专业培训，了解黄村镇基本情况，了解《北京市接诉即办工作条例》等相关法律法规，掌握市民服务热线基本业务知识；

5.能熟练使用办公及手机软件，具备一定的问题判断能力和独立工作能力；

6.应做好团队的日常管理，能按照甲方工作要求落实有关工作部署并确保相关服务内容的正常履行；

7.应制定相关工作制度要求，规范服务人员的行为规范和言行举止；

8.应通过有效的手段提高服务团队的服务意识、责任心和使命感，提高团队的凝聚力和战斗力。

（三）队伍管理服务需求

落实队伍人员管理、纪律管理、服装管理、言行管理、交接班管理、培训管理等保障措施；每月组织员工开展内部培训，留存音视频及培训记录；每年邀请市级或区级专家，为全镇科室、村级相关人员组织两次大规模培训，培训费用由乙方承担。

（四）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.熟悉黄村镇政府、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、接诉即办工作立法及每月市中心考核要求调整等相关新政策进行解析和研究，及时优化考核细则和具体操作，并形成专业的解析材料。

（五）服务绩效管理需求

针对坐席人员，基于问题上报及时、派单精准、案件处理闭环、督办审核等维度，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，推动主动开展工作。

（六）服务人员专项保障

1、人员保障

投标人需保障服务团队人员稳定性，未经采购人同意不得擅自更换团队核心成员；若人员出现离职、调岗等情况，投标人须提前 30 日书面报备采购人，并及时补充符合条件的人员，确保服务工作连续，不影响服务质量。

3、沟通保障

投标人需拟派一名负责人须每日与采购人对接工作，汇报服务开展情况、存在的问题及改进措施；日统计、周汇总和月分析服务工作总结，接受采购人的工作指导和监督；针对采购人提出的整改意见，须在规定时限内响应并落实。

（七）应急保障

建立应急处置机制，针对人员短缺、设备故障、诉求激增等突发情况制定应急预案，快速响应处置，保障服务不中断、诉求不遗漏，处置完成后及时向采购人汇报。

（八）制度保障

制定日常运营管理相关制度并严格执行，包括但不限于：坐席专员相关管理制度、业务流程管理制度、现场管理制度、绩效考核及激励管理制度、培训制度、保密制度、安全保障制度、值班制度、日常考勤制度、工作交接班制度等。要严格确保各项管理制度的落实，并与个人绩效考核挂钩。

**五、注意事项**

1、严格按照甲方要求和工作流程处理工单，规范履行各项服务职责。

2、严格遵守市民诉求处置中心规则，严禁在办公场所进食、喧哗，严禁带入除水杯外的与工作无关物品。

3、严格遵守各项工作制度，规范执行用餐、洗澡、宿舍卫生等相关规定，恪守公共道德。

4、服务人员须签署保密协议，严格遵守市民诉求处置中心保密规定：严禁泄露工作秘密及打听无关工作秘密；未经批准不得复印、摘抄文件资料，不得使用私人外部存储设备，不得将文稿带出办公区域；违反规定的，按情节予以经济处罚或辞退，情节严重的移交司法机关，甲方保留追究经济及法律责任的权利。

5、严格执行甲方提出的其他相关工作要求。

**六、商务条款**

1.付款方式

（1）具体付款方式、付款节点及结算要求，均以双方签订的正式合同约定为准；

（2）中标人知晓并理解采购人使用政府资金，具体付款时间以财政审批拨款进度为准，因此导致采购人未能按时付款的，采购人不承担违约责任。

（3）采购人依据业务规范及《考核制度》（详见合同附件），对中标人服务绩效等开展考核。若中标人服务未达约定标准、考核不合格，甲方有权按考核制度扣减相应服务费用；若中标人连续 2 个季度考核不合格，采购人有权单方终止合同，合同终止后按乙方实际完成工作量结算服务费用，中标人需在合同终止之日起 30 日内，将采购人前期已支付超出实际结算金额的款项全额退回采购人，并承担违约责任。

**七、本项目需要落实的政府采购政策：**

（1）按照《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）和《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）的规定，落实国家节能环保政策。

（2）按照<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）、《北京市财政局关于落实好政府采购支持中小企业发展的通知》（京财采购〔2022〕1143 号）及《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）的规定，落实促进中小企业发展政策。

（3）按照<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）的规定，落实支持监狱企业发展政策。

（4）按照《三部门联合发布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，落实支持残疾人福利性单位发展政策。

# 第六章　拟签订的合同文本

说明：

1. 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”。采购人应积极配合供应商获得政府采购合同融资贷款，无特殊原因，应在收到供应商因融资需要发起的变更收款账户申请后 10 个工作日内确认通过。

2. 采购人应严格按照要求，在中标、成交通知书发出之日起 30 日内签订采购合同，鼓励采购人在线签订电子合同，完善电子签章管理、合同审核等配套内控机制，进一步缩短合同签订期限。

3. 合同类型按照民法典规定的典型合同类别，结合采购标的的实际情况确定。合同文本应当符合民法典及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22 号）的要求，包含法定必备条款和采购需求的所有内容，并至少包括以下内容：标的名称，采购标的质量、数量（规模），履行时间（期限）、地点和方式，包装方式，价款或者报酬、付款进度安排、资金支付方式，验收、交付标准和方法，质量保修范围和保修期，违约责任与解决争议的方法等。

4. 合同条款中应规定，乙方完全遵守《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。

5. 对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

6. 政府采购合同设定首付款支付方式的，首付款支付比例原则上不低于合同金额的 30%；对于中小企业，首付款支付比例原则上不低于合同金额的 50%。

7. 政府采购合同应当约定资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。对于满足合同约定支付条件的，采购人原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资

金支付到合同约定的供应商账户，鼓励采购人完善内部流程，自收到发票后 1 个工作日内完成资金支付事宜。采购人和供应商对资金支付产生争议的，应当按照法律规定和合同约定及时解决，保证资金支付效率。

8. 采购文件对商品包装和快递包装提出具体要求的，政府采购合同应当载明对政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款，必要时要求中标、成交供应商在履约验收环节出具检测报告。

9. 履约验收方案应当在合同中约定。履约验收方案要明确履约验收的主体、时间、方式、程序、内容和验收标准等事项。采购人、采购代理机构可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方专业机构及专家参与验收，相关验收意见作为验收的参考资料。政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

10. 本合同仅供参考，最终正式合同以双方签订为准。

# 政 府 采 购 合 同

**合同编号：_____**

项目名称：黄村镇市民服务热线运营服务项目

甲　　方：北京市大兴黄村镇人民政府

乙　　方：_____

签署日期：_____

# 黄村镇市民服务热线运营服务项目

# 合同

甲方：北京市大兴区黄村镇人民政府（以下简称甲方）

乙方：_____（以下简称乙方）

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，甲方、乙方双方本着自愿、平等、互利的原则，就甲方委托乙方提供黄村镇市民服务热线运营服务项目事宜，签订本合同：

**第一条 委托服务地点、服务期限**

1.1 服务地点：北京市大兴区黄村镇人民政府

1.2 服务期限：一年，自____年____月____日起至____年____月____日止。

**第二条 委托服务及说明**

2.1 乙方组建市民服务热线运营服务专业团队，并指定一名项目负责人，为甲方提供黄村镇市民服务热线运营服务项目 相关工作，做好 12345 市民服务热线政策解读、系统值守、案件办结、电话反馈、案件督办、案件挂账、不纳入考核材料复核及数据分析等工作。

2.2 乙方工作内容

组建热线服务队伍，承接市级接诉即办市民诉求案件和区级平台系统分转的案件办理工作，做好政策解读、系统值守、案件办结、电话反馈、案件督办、案件挂账、不纳入考核材料复核及数据分析等工作，并配合镇政府做好为民服务工作，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。

（1）乙方负责 12345 市民服务热线系统常态化值守服务，严格按照甲方管理规范及合同约定，及时、准确完成群众诉求的系统签收、信息核验、分类甄别与规范派单工作，保障诉求流转闭环、高效运行，服务质量与响应时效符合合同及行业标准要求。

**系统值守-签收：**做好 12345 市民服务热线市级、区级系统值守工作，做好联络电话的值守。按规定时限完成受理电话的派单及案件签收或退回。做到 12345 市民服务热线系

统值守 7×24 小时运转，确保一年 365 天不间断运行。

**系统值守-响应：**做好市民诉求案件签收后的电话响应工作，让市民能感受到政府对市民反映问题的重视，并告知市民政府已接到案件并责成有关单位进一步处置，请市民保持信息畅通，响应率要求达到 100%。

**系统值守-派单：**根据镇政府各承办单位权责划分 30 分钟内完成案件的分转派单；在承办单位退回案件时进一步完成案件归属的确认工作并完成案件的再次分派。

（2）12345 市民服务热线案件办结服务：在规定完成时限内，将工单处理情况（具体包括何人、何时、以何方式将办理结果答复诉求人）由主管领导审核签字后，报市民诉求处置中心，由市民诉求处置中心统一在热线系统平台内回复办结。

（3）12345 市民服务热线案件电话反馈服务：负责电话反馈工作，电话联络反映人，将案件诉求办理结果反馈给反映人。

（4）12345 市民服务热线案件督办服务：落实诉求办理“三办”机制（先是科员办、再是科长办、最后主管领导办，逐级上升化解市民诉求），做好群众诉求实施 2 小时、24 小时和 7 天的案件办理和督促工作，督促各承办单位 7 天内有效办结，督促挂账案件每月汇报进展。

（5）12345 市民热线案件挂账服务

按照市级和区级业务规则，做好未解决案件的挂账处理，逐月向领导汇报工作进展，并提供相关佐证材料，做好相关案件的销账处理。

（6）12345 市民服务热线不纳入考核材料复核服务：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，指导专班坐席员及科室完善考核材料。

按照市级不予考核的规则，对相关案件做好分析和整理工作，完成案件的不纳入考核材料工作。不纳入考核分别为：重复诉求案件、涉法涉诉案件、不符合政策案件、不属实、恶意举报、不合理诉求案件。

（7）12345 市民服务热线数据分析服务：配合做好市民诉求的日统计、周汇总和月分析，坚持用数据说话、用数据创新、用数据管理，查找市民关注热点和难点，诉求办理无法办理的节点，根据领导意见撰写专项诉求分析报告，为相关承办单位提供行业管理的数据分析服务。围绕群众诉求、办理情况、考核数据、趋势变化进行数据分析，撰写市民热线反映相关刊物和报告，辅助相关领导进行科学决策。

**第三条 服务费用及支付方式**

3.1 本合同服务费按照_____元/月计算，一年服务费用共计人民币_____元（大写：_____）。

3.2 自本合同签订生效之日起，按照每 3 个月为单位进行支付，每 3 个月结束且甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票的___个工作日内，甲方向乙方支付该阶段服务费用，计人民币：_____元（大写：____元整）。

3.3 本合同服务费用总额，包括但不限于乙方为全面、妥善履行本合同项下义务所需的人力成本、差旅费、材料设备费、管理费、利润、税金、办公费及其他一切相关费用；乙方从业人员与甲方不存在劳动关系，其劳动报酬、各项社会保险、住房公积金、加值班费用、服装、年底奖金、节日福利等均由乙方自行承担。

3.4 甲方收到乙方提供的相应金额的、符合国家规定的增值税发票___个工作日内，甲方向乙方支付季度费用，若乙方未提供相应发票，则甲方有权拒绝付款，并不承担逾期付款的责任。

3.5 乙方知晓甲方使用政府资金，具体付款时间以财政审批拨款进度为准，因财政审批导致付款延迟的，甲方不承担违约责任。

3.6 甲方依据业务规范及《考核制度及附件》，对乙方服务绩效等开展考核。若乙方服务未达约定标准、考核不合格，甲方有权按考核制度扣减相应服务费用；若乙方连续 2 个季度考核不合格，甲方有权单方终止合同，合同终止后按乙方实际完成工作量结算服务费用，乙方需在合同终止之日起 30 日内，将甲方前期已支付超出实际结算金额的款项全额退回甲方，并承担违约责任。

3.7 乙方指定银行账户和联系人信息如下：

账户名称：_____

开户银行：_____

账号：_____

3.8 未经开户行允许，不得变更汇款账户。

**第四条 甲方权利和义务**

4.1 甲方有权对乙方提供的服务团队进行工作指导和监督。

4.2 甲方有权依据市、区接诉即办管理考核标准，调整乙方考核制度与工作服务标准，并要求乙方改进、完善接诉即办服务管理相关标准及要求。

4.3 乙方不能按要求完成本合同相关工作时，甲方有权要求乙方调整工作角色，并对工作提出整改或调整意见。乙方应当于甲方提出要求之日起 3 日内响应并完成，否则甲方

有权拒绝支付相应费用。

4.4 乙方的工作行为导致甲方遭受经济损失和政府形象受到损害的，甲方有权视情况解除本合同，并要求乙方承担赔偿责任。乙方当班值守时，由于失职、渎职造成事故或给甲方带来经济损失的，甲方有权视情况解除本合同，并由乙方承担相应的经济赔偿责任。

4.5 甲方按照合同第三条约定的付款时间和方式向乙方支付服务费。

4.6 甲方不承担本合同约定之外的任何费用。

**第五条 乙方权利和义务**

5.1 乙方有权要求甲方按时支付本合同第三条约定的服务费用。

5.2 乙方有权拒绝履行合同外甲方提出的违反国家法律、法规的服务要求。

5.3 严格按照甲方要求和工作流程处理工单，规范履行各项服务职责。

5.4 乙方项目负责人应接受甲方业务领导，并管理乙方服务团队日常工作。

5.5 乙方应该保证工作人员符合甲方的要求（人员数量、学历要求、政治面貌、工作技能等），并定期组织人员培训。

5.6 严格遵守市民诉求处置中心规则，严禁在办公场所进食、喧哗，严禁带入除水杯外的与工作无关物品。

5.7 乙方在开展本合同所涉服务时应积极配合甲方与政府相关科室的工作，并保持良好关系。

5.8 乙方应制定并严格执行日常运营管理相关制度，包括但不限于坐席专员管理制度、业务流程管理制度、现场管理制度、绩效考核及激励管理制度、培训制度、保密制度、安全生产制度、值班制度、日常考勤制度、工作交接班制度等，确保各项制度落实到位并与个人绩效考核挂钩。

5.9 乙方团队驻场服务期间，须严格遵守甲方各项规章制度，规范执行用餐、洗澡、宿舍卫生等相关规定，恪守公共道德。

5.10 乙方在服务过程中对接触、知悉的全部资料、文件、数据及工作信息负有保密义务，不得以任何形式向任何第三方提供、泄露或允许使用；乙方须与甲方签订专项保密协议，其所有服务人员均应签署保密承诺，严格遵守市民诉求处置中心各项保密规定，具体义务包括：严禁泄露工作秘密、打听与本职无关的工作秘密；未经甲方批准，不得复印、摘抄相关文件资料，不得使用私人外部存储设备处理工作内容，不得将工作文稿、资料带出指定办公区域。乙方或其服务人员违反上述保密义务及规定的，甲方有权视情节轻重对

乙方予以经济处罚、要求清退相关责任人员；情节严重涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理，同时甲方保留追究乙方相应经济赔偿及其他法律责任的权利。

5.11 乙方需保障服务团队人员稳定性，未经采购人同意不得擅自更换团队核心成员；若人员出现离职、调岗等情况，乙方须提前 30 日书面报备甲方，并及时补充符合条件的人员，确保服务工作连续，不影响服务质量。

5.12 项目实施期间由乙方原因产生的纠纷、乙方雇员的安全事故等问题，由乙方负责，甲方不负有相关责任。

5.13 严格执行甲方提出的其他相关工作要求。

**第六条 合同变更及违约责任**

6.1 甲方、乙方双方经协商一致后在合同有效期内可变更本合同。

6.2 在合同有效期内单方无正当理由终止合同的，须按照全额服务费 30%标准向对方支付违约赔偿金。

6.3 因乙方未履行本合同约定义务，经甲方书面通知后在甲方通知的期限内仍未履行或改正、整改的，甲方有权解除本合同。

6.4 甲方根据有关规定或者工作需要向乙方提出具体工作要求后，乙方未按甲方提出的具体工作要求或甲方指定的规章制度执行的，甲方有权解除本合同。

6.5 甲方因政策发生变化或职能发生变更等，可提前 60 日以书面形式通知乙方提前解除本合同，并不承担违约责任。

6.6 乙方出现下列情形时，视为违约：

（1）乙方未完成甲方的工作标准；

（2）乙方未按照合同约定履行其他义务；

6.7 乙方出现上述违约行为的，甲方可要求乙方支付本合同总金额的 30%作为违约金，若因乙方的行为给甲方造成实际损失的，乙方需另行赔偿甲方一切损失。

**第七条 不可抗力**

7.1 本合同有效期内，任何一方因遭遇不可预见、不可避免或不可克服的事件导致不能全部或部分履行本合同约定的义务的，互不承担违约责任。

7.2 遭遇不可抗力事件的一方应当于不可抗力事件发生后立即通知另一方。

**第八条 争议解决**

甲方、乙方双方因履行合同发生争议的，双方协商解决，协商不成的，任何一方可向本合同签署地北京市大兴区人民法院提起诉讼。

**第九条 服务增加**

9.1 在乙方提供服务过程中，如甲方增加其他服务内容的，则乙方有权就新的服务内容与原服务内容一并测算成本，并将测算报告以书面形式告知甲方，若甲方在收到报告_后个工作日内无异议，则表示甲方接受测算金额。

**第十条 附则**

9.1 本合同一式陆份，甲方、乙方双方各执叁份。具有同等法律效力。

9.2 本合同自甲方、乙方双方签字盖章之日起正式生效。

9.3 本合同未尽事宜由双方依法另行协商后，并以附件的形式增加，附件与本合同具有同等法律效力。

后附：考核制度及附件

**（以下无正文，为签章页）**

甲方（盖章）：北京市大兴黄村镇人民政府

地址：北京市大兴区清源街道清源路 9 号

法定代表人：

经办人（签章）：

日期：

乙方（盖章）：

地址：

法定代表人：

经办人（签章）：

日期：

## 考核制度

本项目采取积分制考核，初始分值为 100 分，甲方负责人按照相应的服务要求及考核标准每季度付款前根据乙方服务情况填写考核评价表（见附件）。每季度考核平均分在 90 分及以上视为达标，不予扣罚；每季度考核平均分在 90 分以下，每分按 10000 元进行扣减。

一、服务要求

1、案件值守：30 分钟内接收市区两套系统网络和电话派单，并 1 小时转交给相关职能科室或村委会（如遇特殊情况另计，如群体性诉求等）。

2、案件反馈：负责电话联络反映人，把处理结果反馈至反映人，并进行反馈，将案件诉求办理结果反馈给反映人，并征求反映人意见。

3、案件督办：与相关职能科室沟通，对案件承办科室需要在接到群众诉求的 5 天内组织相关人员和力量，按照预定的解决方案或吹哨报到的综合执法方案，开展管理、执法或者处置行动，实际解决群众问题，并留存好入户调研、会议研讨、吹哨报到、综合执法、处置结果的有关影视频资料。

4、接诉即办案件回复服务：对市民诉求进行反馈，为承办单位提供反馈数据参考，组织相关部门做好接诉即办考核工作，配合职能科室完成考核汇总工作

5、接诉即办不纳入考核材料复核服务: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，同时指导科室和专班坐席员调整考核材料准备工作。

6、数据分析：针对 12345 案件数据、类型进行多角度与维度的日统计分析，并撰写分析报告、年总结等。

二、考核标准

1.案件受理、派单：值守系统，30 分钟内接收市区 两套系统网络和电话派单，1 小时转交给相关职能科室，针对特殊案件，待镇领导审批后派单。对于非镇政府（科室核实后）的工单 2 小时内退回。

2.案件催办、督办、反馈：电话督办。在到期当日 17 点前承办单位仍未回复的案件，电话进行二次督办，并做好工作留痕（如：时间、电话号码、接听人姓名、沟通内容等）。

3.案件审核、回复：对承办单位回复的案件进行审核 与整理后进行回复。要求办结案件总量的 100%（除人民网案件），按月度计算。

4.数据分析：根据案件类型，数量进行统计与分析，配合市区做好日汇总的撰写。

# 附件 考核评价表：

## 考 核 评 价 表

| 考核部门 | 黄村镇市民诉求处置中心 | 评估日期 | 年 月 日 |
|---|---|---|---|
| 服务商名称 | | 合同名称 | |

| 评估内容/权重 | 评估内容 | 评估标准 | 得分 |
|---|---|---|---|
| 业务 | 系统值守（20 分） | □及时 20 分 □基本及时 18 分 □不及时 10 分 □严重延误 0 分 | |
| | 案件反馈服务（15 分） | □及时 15 分 □基本及时 13 分 □不及时 10 分 □严重延误 0 分 | |
| | 案件回复服务（15 分） | □及时 15 分 □基本及时 13 分 □不及时 10 分 □严重延误 0 分 | |
| | 案件督办服务（10 分） | □及时 10 分 □基本及时 9 分 □不及时 5 分 □严重延误 0 分 | |
| | 不纳入考核材料复核服务（20 分） | □及时 20 分 □基本及时 18 分 □不及时 10 分 □严重延误 0 分 | |
| | 数据分析服务（20 分） | □及时 20 分 □基本及时 18 分 □不及时 5 分 □严重延误 0 分 | |
| 总分 | | | |
| 评估意见 | | | |

| | |
|---|---|
| 验收部门负责人签字 | |
| 验收工作人员签字 | |

# 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“实质性内容”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“实质性内容”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（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

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书（**实质性内容**）

# 投标人资格声明书

**致：北京市大兴区黄村镇人民政府**

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。

北京王佛恒勤咨询服务有限公司

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。

（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（货物）格式（不适用本项目）

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 其他特定资格要求

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（盖章）：_____

日　　期：_____

1　投标书（实质性内容）

# 投标书

致：北京市大兴区黄村镇人民政府

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_____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（实质性内容）

# 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、项目编号）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（实质性内容）

# 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） | | 合同履行期限 |
|---|---|---|---|---|
| | | 大写 | 小写 | |
| | | | | |
| 备注：其他说明事项 | | | | |

注：1.此表中，每包的报价应和《分项报价表》中的总价相一致。

2.本表必须按包分别填写。

3.本次报价包含人员工资等任何费用。

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

***（格式自拟示例二，适用于服务类项目）***

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/年） | 数量 | 合价（元） | 备注/说明 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | |
| | …… | | | | |
| | | | | 总价（元） | |

注：1.按照本表填写的各项目的投标报价合计填写到“开标一览表”中对应的“投标报价”栏中。

2.所列服务为对应本项目需求的全部服务内容。如有漏项或缺项，投标人承担全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5　合同条款偏离表

# 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**）：<br>**□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。）<br>**□有偏离**（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，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（实质性内容）

# 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）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

# 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）*；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）*；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

**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”。

4.其它商务、技术资料和证明材料。

**8-2 投标人认为需要提供的其它商务、技术资料和说明。**

8-3 供应商基本信息情况表

供应商基本信息情况表

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 企业名称 | | | | 法定代表人 | |
| 企业性质 | | 主管机关 | | | |
| 组建时间 | | 联 系 人 | | 电　　话 | |
| 开户银行 | | 账　　号 | | 项目负责人 | |
| 固定资产 | | 营业执照编号 | | 电　　话 | |
| 流动资金 | | 注册资金 | | | |
| 经营范围 | | | | | |
| 企业员工情况 | 总人数（从业人员） | | | 管理人员 | |
| 企业组织机构 | 可附图 | | | | |
| 下属部门情况 | 可附表 | | | | |

投标人名称（盖章）：

投标人法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：

8-4 投标人类似业绩一览表

## 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

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）：_____

日期：_____年_____月_____日

8-5 拟派项目团队

须在表后提供拟派主要管理人员的身份证等证明材料。

| 序号 | 团队成员姓名 | 工作单位 | 身份证号 | 注册证书（岗位证书）名称及编号（若有如实填写，无则填写/） | 在团队中职务（岗位） | 自有/外聘 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |

投标人名称（盖章）：

投标人法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：

8-6 中标服务费承诺书（实质性内容）

# 中标服务费承诺书

致：北京玉伟恒驰咨询服务有限公司

我们在贵公司代理的项目招标中若获成交（项目编号：_____，项目名称：_____），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（签字或盖章）：_____

电话：_____

承诺日期：_____

9　技术服务方案

投标人应按照招标文件的要求，提供详细的服务方案，包括文字描述或图表显示。格式自拟。