



北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：海淀区政务服务中心三个办公区辅助服务团队项目

项目编号/包号：ZGGJ-BJ08-26011037

采购人：北京市海淀区政务服务管理局

采购代理机构：中工国际招标有限公司

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	22
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	25
第五章	采购需求	36
第六章	拟签订的合同文本	50
第七章	投标文件格式	59

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号：ZGGJ-BJ08-26011037
- 2.项目名称：海淀区政务服务中心三个办公区辅助服务团队项目
- 3.项目预算金额：1886.28 万元。项目最高限价（如有）：1886.28 万元。
- 4.采购需求：

包号	分包项目名称	分包采购预算金额	数量	简要技术需求或服务要求
01	海淀区政务服务中心上地、联想桥办公区辅助服务团队(包一)	1673.28 万元	1 项	以合理的方案设计，结合海淀区政务服务中心的服务需求，精确识别服务场景、服务对象、服务需求、服务内容，规范服务流程及管理，以热情诚挚的态度、真诚细致的服务、优质过硬的业务能力，落实首问负责制和一次性告知，做好引导、取号、接件、发证、签收、流转、网办指导、现场咨询、线上咨询、电话咨询、帮办代办、应急情况处理、延时服务、外语服务、手语服务、服务评价等各项工作和场景化服务，保障海淀区政务服务中心上地、联想桥办公区的全面服务需求，完成政务服务中心安排的其他相关工作。
02	海淀区政务服务中心航天桥办公区辅助服务团队(包二)	213 万元	1 项	以合理的方案设计，结合海淀区政务服务中心的服务需求，精确识别服务场景、服务对象、服务需求、服务内容，规范服务流程及管理，以热情诚挚的态度、真诚细致的服务、优质过硬的业务能力，落实首问负责制和一次性告知，做好引导、取号、现场咨询、电话咨询、帮办代办、应急情况处理、延时服务、外语服务、手语服务、服务评价等各项工作和场景化服务，保障海淀区政务服务中心航天桥办公区的全面服务需求，完成政务服务中心安排的其他相关工作。

5.合同履行期限：2026 年 04 月 01 日至 2027 年 03 月 31 日。

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）：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：无。

三、获取招标文件

1.时间：2026年02月25日至2026年03月04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3月17日9点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。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：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.监督管理部门联系人及联系方式： 赵伟科 52808118

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：北京市海淀区政务服务管理局

地 址：北京市海淀区东北旺南路 29 号

联系方式：王素杰 010-52808059

2.采购代理机构信息

名 称：中工国际招标有限公司

地 址：北京市朝阳区慧忠东路 5 号远大中心 C 座 2 层

联系方式：张存、李涛 010-82952950-823

3.项目联系方式

项目联系人：张存、李涛

电 话：010-82952950-823

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"> <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>海淀区政务服务中心上地、联想桥办公区辅助服务团队(包一)</td> <td>租赁和商务服务业</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>海淀区政务服务中心航天桥办公区辅助服务团队(包二)</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	海淀区政务服务中心上地、联想桥办公区辅助服务团队(包一)	租赁和商务服务业	02	海淀区政务服务中心航天桥办公区辅助服务团队(包二)	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	海淀区政务服务中心上地、联想桥办公区辅助服务团队(包一)	租赁和商务服务业									
02	海淀区政务服务中心航天桥办公区辅助服务团队(包二)	租赁和商务服务业									

条款号	条目	内容
11.2	投标报价	<p>投标报价的特殊规定：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>无</p> <p><input type="checkbox"/>有，具体情形：_____。</p>
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额（人民币）：01包：180000元；02包：30000元。</p> <p>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：</p> <p>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。</p> <p>（1）递交要求：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>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：</p> <p>户名：中工国际招标有限公司</p> <p>账号：1101041060000011296</p> <p>开户行：杭州银行股份有限公司北京分行</p> <p>行号：313100090018</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>保函担保方式：</p> <p>（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。</p> <p>（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：</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有，具体情形：（1）在开标之日后到投标有效期满前，供应商擅自撤销投标的；</p> <p>（2）中标供应商不按规定与采购人签订合同的；</p> <p>（3）中标供应商不按规定提交履约保证金的；</p> <p>（4）中标供应商擅自放弃中标的；</p> <p>（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 <u>90</u> 日历天。
18.2	解密时间	解密时间： <u>20</u> 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：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p><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：</p> <p><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</p> <p><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：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不允许</p> <p><input type="checkbox"/>允许，具体要求：</p> <p>（1）可以分包履行的具体内容：_____；</p>

条款号	条目	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：书面形式
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：中工国际招标有限公司； 联系电话：010-82952950-823； 通讯地址：北京市朝阳区慧忠东路5号远大中心C座2层。
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：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）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：中标人领取中标通知书时以电汇方式一次性支付全款。 缴纳账户信息： 账户名称：中工国际招标有限公司 开户行：杭州银行股份有限公司北京东城支行 账号：1101041060000069823 备注：中标服务费
28	其他	/

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《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。依法自主选定评审专家的，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，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
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，则该联合体的投标无效。</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>	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
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	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: 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; 2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时, 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) 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。
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：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

1、评标办法：本次招标采用综合评分法。

即在预算范围内，最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行评审；评标委员会每位成员分别对每个满足招标文件实质性要求的投标人进行评审、打分。保留小数点后两位。

2、评分细则：

序号	评审条款	权重	评审细则	分值	评审标准
1	价格	10	投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权值×100% (10分)	0-10	投标报价得分=(评标基准价/投标报价)*价格权值*100%，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	投标方案的总体符合度	5	投标总体方案的合理性、针对性以及对项目的背景了解程度 (5分)	0-5	综合考量投标人的投标文件，从投标总体方案的合理性、针对性以及对项目的背景了解程度进行综合评审： (1) 投标方案总体符合度较高，对项目背景的描述、项目的需求分析等描述详细，并符合项目业务需求，得5分； (2) 投标方案对项目背景的描述、项目的需求分析等描述较详细，并基本符合项目业务需求，得3分； (3) 投标方案对项目背景的描述、项目的需求分析等描述欠优化，有缺失，部分满足要求，得1分； (4) 未提供的，得0分。
3	业务服务综合方案及管理制度	50	业务服务方案 (16分)	0-8	1. 业务培训服务方案 综合考量投标人的投标文件，酌情打分： (1) 业务培训服务方案全面、详细、合理、有针对性，完全满足要求，得8分； (2) 业务培训服务方案较详细、合理，基本满足要求，得5分； (3) 业务培训服务方案欠优化，有缺陷，部分满足要求，得2分； (4) 未提供的，得0分。

				0-8	<p>2. 投诉处理方案</p> <p>综合考量投标人的投标文件，酌情打分：</p> <p>(1) 投诉处理方案全面、详细、合理、有针对性，完全满足要求，得 8 分；</p> <p>(2) 投诉处理方案较详细、合理，基本满足要求，得 5 分；</p> <p>(3) 投诉处理方案欠优化，有缺陷，部分满足要求，得 2 分；</p> <p>(4) 未提供的，得 0 分。</p>
			服务保障方案 (16 分)	0-8	<p>1. 突发事件应急服务方案</p> <p>综合考量投标人的投标文件，酌情打分：</p> <p>(1) 突发事件应急服务方案全面、详细、合理、有针对性，完全满足要求，得 8 分；</p> <p>(2) 突发事件应急服务方案较详细、合理，基本满足要求，得 5 分；</p> <p>(3) 突发事件应急服务方案欠优化，有缺陷，部分满足要求，得 2 分；</p> <p>(4) 未提供的，得 0 分。</p>
				0-8	<p>2. 招聘服务方案（包含过渡保障方案）</p> <p>综合考量投标人的投标文件，酌情打分：</p> <p>(1) 招聘服务方案（包含过渡保障方案）全面、详细、合理、有针对性，完全满足要求，得 8 分；</p> <p>(2) 招聘服务方案（包含过渡保障方案）较合理，基本满足要求，得 5 分；</p> <p>(3) 招聘服务方案（包含过渡保障方案）欠优化，有缺陷，部分满足要求得 2 分；</p> <p>(4) 未提供的，得 0 分。</p>

			<p>岗位工作手册 (6分)</p>	<p>0-6</p>	<p>岗位工作手册 投标人应根据项目需求情况，提供相关岗位工作手册。综合考量投标人的投标文件，酌情打分： (1) 岗位工作手册内容详细、合理、有针对性，完全满足要求，6分； (2) 岗位工作手册的内容较详细、合理，基本满足要求，4分； (3) 岗位工作手册内容欠优化，有缺陷，部分满足要求，2分； (4) 未提供的，得0分。</p>
			<p>讲解服务方案 (6分)</p>	<p>0-6</p>	<p>讲解服务方案 投标人应根据项目需求情况，提供完整的讲解服务方案。综合考量投标人的投标文件，酌情打分： (1) 讲解服务方案全面、详细、合理、有针对性，完全满足要求，6分； (2) 讲解服务方案较详细，基本满足要求，4分； (3) 讲解服务方案内容欠优化，有缺陷，部分满足要求，2分； (4) 未提供的，得0分。</p>
			<p>管理服务制度 (6分)</p>	<p>0-6</p>	<p>综合考量投标人的投标文件，酌情打分： (1) 管理服务制度设计详细、合理、有针对性，完全满足要求，6分； (2) 管理服务制度的设计较详细、合理，基本满足要求，4分； (3) 管理服务制度欠优化，有缺陷，部分满足要求，2分； (4) 未提供的得0分。</p>

4	业务服务人员方案	17	人员配置方案 (11分)	0-3	<p>1. 项目经理人员配置： 综合考量投标人的投标文件，酌情打分： 具有大学本科或本科以上学历；具有同行业服务管理经验及人力资源管理经验，且需提供相关证书、学历证书及工作证明文件。 (1) 提交以上全部资料并完全满足要求的得3分； (2) 不满足或未提供，得0分。</p>
				0-8	<p>1. 项目需求人员配置方案： 综合考量投标人的投标文件，酌情打分： (1) 岗位任职条件，人员配置方案的设计详细、合理、有针对性，完全满足要求8分； (2) 岗位任职条件，人员配置方案的设计较详细，基本满足要求，5分； (3) 岗位任职条件，人员配置方案的设计欠优化，有缺陷，部分满足要求，2分； (4) 未提供的，得0分。</p>
			绩效考核激励方案 (6分)	0-6	<p>综合考量投标人的投标文件，酌情打分： (1) 绩效考核激励方案详细、合理，完全满足要求，6分； (2) 绩效考核激励方案基本满足要求，4分； (3) 绩效考核激励方案部分满足要求，2分； (4) 未提供的，得0分。</p>
5	业绩、企业资质	18	类似项目的业绩 (10分)	0-10	<p>(1) 投标人每具有1个类似项目的合同（合同签订日期为自2023年2月1日起至今，需提供合同电子件并加盖投标单位公章）得1分； (2) 最高10分； (3) 最低0分。</p>

			企业资质 (8分)	0-8	<p>(1) 投标人具有有效的质量管理体系认证证书的得2分，无则不得分（须提供证书电子件加盖公章。如提供证书不显示年检，须提供国家认监委网站查询结果截图）；</p> <p>(2) 投标人具有有效的环境管理体系认证证书的得2分，无则不得分（须提供证书电子件加盖公章。如提供证书不显示年检，须提供国家认监委网站查询结果截图）；</p> <p>(3) 投标人具有有效的职业健康安全管理体系认证证书的得2分，无则不得分（须提供证书电子件加盖公章。如提供证书不显示年检，须提供国家认监委网站查询结果截图）；</p> <p>(4) 投标人具有有效的人力资源服务许可证证书的得2分（须提供证书电子件加盖公章）。</p>
--	--	--	--------------	-----	--

备注：本项目专门面向中小企业采购，按照相关规定，不再对小微企业执行价格优惠。

第五章 采购需求

一、服务需求一览表

包号	分包项目名称	数量	分包预算金额（元）
01	海淀区政务服务中心上地、联想桥办公区辅助服务团队（包一）	1 项	16732800
02	海淀区政务服务中心航天桥办公区辅助服务团队（包二）	1 项	2130000

二、项目服务内容及岗位人员需求

01 包：海淀区政务服务中心上地、联想桥办公区辅助服务团队（包一）

（一）服务内容

以合理的方案设计，结合海淀区政务服务中心的服务需求，精确识别服务场景、服务对象、服务需求、服务内容，规范服务流程及管理，以热情诚挚的态度、真诚细致的服务、优质过硬的业务能力，落实首问负责制和一次性告知，做好引导、取号、接件、发证、签收、流转、网办指导、现场咨询、线上咨询、电话咨询、帮办代办、应急情况处理、延时服务、外语服务、手语服务、服务评价等各项工作和场景化服务，保障海淀区政务服务中心上地、联想桥办公区的全面服务需求，完成政务服务局安排的其他相关工作。

（二）岗位要求及人员数量

本包采购 A 组上地办公区预设项目经理岗 1 个，现场咨询导办岗 20 个，线上咨询导办岗 15 个，综合窗口业务岗 65 个，投诉接待岗 2 个，引导服务岗 15 个，监控巡查岗 5 个；B 组为联想桥办公区预设项目经理岗 1 个，现场咨询导办岗 8 个，综合窗口业务岗 21 个，投诉接待岗 2 个，引导服务岗 9 个。依据过往岗位的工作量进行测算，投标人需提供不少于 164 名服务人员进行驻场服务。若无法满足相应的服务要求，则应提供多于 164 名服务人员驻场服务以满足服务要求（*预设岗位及人员数量仅供参考，采购人有权根据实际业务需求进行对应调整，供应商须承诺可根据采购人的服务方案要求确定最终服务岗位及人员数量，格式内容自拟）。

具体要求如下：A 组为上地办公区、B 组为联想桥办公区。

组别	序号	岗位类别	要求	岗位数量
A组	1	项目经理	<p>1. 制定完善的业务服务方案、管理制度、绩效考核制度，并监督落实。</p> <p>2. 制定各岗位工作手册和岗位联动工作机制，合理配置、指导、监督、管理大厅各岗位服务人员，保障服务环境干净、整洁、有序，服务形象亲切、整洁、得体，服务行为规范、专业、高效。</p> <p>3. 制定培训计划，组织开展服务礼仪培训、服务规范培训、服务纪律培训、行为规范、沟通技巧培训、素质培训等，每周至少组织一次全员培训学习、培训考试，每月安排月考，形成规范的考评机制；</p> <p>4. 制定大厅巡查机制、突发事件应急处理机制，消除潜在的突发事件及纠纷，解决潜在投诉及不满，及时发现、报告和有效处理大厅突发事件，保障大厅安全、平稳运行；</p> <p>5. 定期统计汇总大厅运行数据，形成各类日、周、月等统计报表，并进行问题分析，制定提升计划。</p>	1
	2	现场咨询导办	<p>1. 完成实时导办、视频交互、台账记录等工作。</p> <p>2. 梳理大厅业务，形成海淀区政务服务业务体系，知晓政务服务相关法律、法规、规章、政策等，准确掌握政务服务事项及集成化服务场景的办理条件、申请材料要求、办理流程、办理时间、办理地点、办理渠道等，知晓政务服务场所地址、公交线路、服务时间、服务位置等情况。</p> <p>3. 为企业群众提供全方位、一体化咨询导办服务，主动问候、热情接待办事人员，对办事人员提出的问题细致解答，对办事人的申请材料仔细审查，为需要的办事人提供帮办代办服务，业务结束时主动推送满意度评价。</p>	20
	3	线上咨询导办	<p>1. 负责在线咨询、在线导办、电话等线上渠道业务的解答、预约、转办、协调、回访、留言回复、信息归档等工作。</p> <p>2. 梳理形成海淀区政务服务线上咨询导办业务体系，知晓政务服务相关法律、法规、规章、政策等，准确掌握政务服务事项及集成化服务场景的办理条件、申请材料要求、办理流程、办理时间、办理地点、办理渠道等，知晓政务服务场所地址、公交线路、服务时间、服务位置等情况，为企业群众提供全方位、一体化咨询导办服务。</p> <p>3. 坐席人员需在工作时间保持咨询平台登录状态，第一时间对公众发起的咨询进行回应解答，会话过程应保持积极友好的态度，为有需求的办事人提供线上指导和辅助办理，为企业群众提供全方位、一体化咨询导办服务。会话结束时主动推送满意度评价。</p>	15

4	综合窗口业务	<p>1.负责综合窗口的接件、受理咨询、流转、签收、发证、系统录入、台账记录、窗口投诉核实及处理等工作。</p> <p>2.熟悉并准确掌握大厅政务服务事项接件标准、审核要点、流转要求、结果文件类型等，为办事人提供规范化、专业化的服务。</p> <p>3.熟练操作“一窗通”等办公系统、准确录入相关信息。</p>	56
		<p>1.负责综合窗口业务制证，负责档案材料和结果文件整理、保管及出入库登记，按规范定期完成档案材料交接工作。</p> <p>2.负责寄递、自助等发证模式的相关信息录入、材料流转、签收等工作。</p> <p>3.完成综合窗口其他保障性业务工作。</p>	9
5	投诉接待	负责投诉接待服务，包括投诉接待来电的接听、解答、指引、记录等服务，12345平台来件的接收、上报、处理、录入等，以及现场投诉接待、处理、记录等，形成投诉处理的工作流程，及时对投诉信息相关数据的整理、统计分析工作。	2
6	引导服务	<p>1.热情接待办事人员，主动寻问办事人员需求，准确将办事人员引导至相应办事区域。</p> <p>2.主动为办事人员提供取号服务，准确、快速为办事人员取号并告知办理业务的具体区域和窗口号。</p> <p>3.维护大厅及窗口的正常办事秩序，对大厅运行问题及设备设施故障及时发现、报告、处理，配合规范中介、代办服务行为，保障大厅正常优良的政务服务环境；</p> <p>4.协助完成大厅考察、交流、参观团体及人员的接待、路线规划、陪同讲解等工作；</p>	15
7	监控巡查	<p>1.负责监控室内使用监控设备定时智能监控轮巡并截取、留存相关部门所需视频；从监控设备上显示中实时关注并报告大厅内纠纷、可疑人员及事件。</p> <p>2.负责大厅点位和各类设施设备巡查，维护大厅内各项便民设备、设施，如饮水机、婴儿车、轮椅、母婴台等，及时补充各类设备、设施的日常耗材，如：A4纸、热敏纸、纸杯、印泥、台笔、饮用水等，保障企业群众的正常使用。</p>	5
合计			123

组别	序号	岗位类别	要求	岗位数量
B组	1	项目经理	<p>1. 制定完善的业务服务方案、管理制度、绩效考核制度，并监督落实。</p> <p>2. 制定各岗位工作手册和岗位联动工作机制，合理配置、指导、监督、管理大厅各岗位服务人员，保障服务环境干净、整洁、有序，服务形象亲切、整洁、得体，服务行为规范、专业、高效。</p> <p>3. 制定培训计划，组织开展服务礼仪培训、服务规范培训、服务纪律培训、行为规范、沟通技巧培训、素质培训等，每周至少组织一次全员培训学习、培训考试，每月安排月考，形成规范的考评机制；</p> <p>4. 制定大厅巡查机制、突发事件应急处理机制，消除潜在的突发事件及纠纷，解决潜在投诉及不满，及时发现、报告和有效处理大厅突发事件，保障大厅安全、平稳运行；</p> <p>5. 定期统计汇总大厅运行数据，形成各类日、周、月等统计报表，并进行问题分析，制定提升计划。</p>	1
	2	现场咨询导办	<p>1. 完成实时导办、视频交互、台账记录等工作。</p> <p>2. 梳理大厅业务，形成海淀区政务服务业务体系，知晓政务服务相关法律、法规、规章、政策等，准确掌握政务服务事项及集成化服务场景的办理条件、申请材料要求、办理流程、办理时间、办理地点、办理渠道等，知晓政务服务场所地址、公交线路、服务时间、服务位置等情况。</p> <p>3. 为企业群众提供全方位、一体化咨询导办服务，主动问候、热情接待办事人员，对办事人员提出的问题细致解答，对办事人的申请材料仔细审查，为需要的办事人提供帮办代办服务，业务结束时主动推送满意度评价。</p>	8
	3	综合窗口业务	<p>1. 负责综合窗口的接件、受理咨询、流转、签收、发证、系统录入、台账记录、窗口投诉核实及处理等工作。</p> <p>2. 熟悉并准确掌握大厅政务服务事项接件标准、审核要点、流转要求、结果文件类型等，为办事人提供规范化、专业化的服务。</p> <p>3. 熟练操作“一窗通”等办公系统、准确录入相关信息。</p>	19
			<p>1. 负责综合窗口业务制证，负责档案材料和结果文件整理、保管及出入库登记，按规范定期完成档案材料交接工作。</p> <p>2. 负责寄递、自助等发证模式的相关信息录入、材料流转、签收等工作。</p> <p>3. 完成综合窗口其他保障性业务工作。</p>	2
4	投诉接待	负责投诉接待服务，包括投诉接待来电的接听、解答、指引、记录等服务，12345平台来件的接收、上报、处理、录入等，以及现场投诉接待、处理、记录等，形成投诉处理的工作流程，及时对投诉信息相关数据的整理、统计分析工作。	2	

5	引导服务	1. 热情接待办事人员，主动寻问办事人员需求，准确将办事人员引导至相应办事区域。 2. 主动为办事人员提供取号服务，准确、快速为办事人员取号并告知办理业务的具体区域和窗口号 3. 维护大厅及窗口的正常办事秩序，对大厅运行问题及设备设施故障及时发现、报告、处理，配合规范中介、代办服务行为，保障大厅正常优良的政务服务环境； 4. 协助完成大厅考察、交流、参观团体及人员的接待、路线规划、陪同讲解等工作；	9
合计			41

02包：海淀区政务服务中心航天桥办公区辅助服务团队(包二)

(一) 服务内容

以合理的方案设计，结合海淀区政务服务中心的服务需求，精确识别服务场景、服务对象、服务需求、服务内容，规范服务流程及管理，以热情诚挚的态度、真诚细致的服务、优质过硬的业务能力，落实首问负责制和一次性告知，做好引导、取号、现场咨询、电话咨询、帮办代办、应急情况处理、延时服务、外语服务、手语服务、服务评价等各项工作和场景化服务，保障海淀区政务服务中心航天桥办公区的全面服务需求，完成政务服务局安排的其他相关工作。

(二) 岗位要求及人员数量

本包采购预设项目经理岗1个，引导服务、投诉接待岗24个。依据过往岗位的工作量进行测算，投标人需提供不少于25名服务人员进行驻场服务。若无法满足相应的服务要求，则应提供多于25名服务人员驻场服务以满足服务要求（*预设岗位及人员数量仅供参考，采购人有权根据实际业务需求进行对应调整，供应商须承诺可根据采购人的服务方案要求确定最终服务岗位及人员数量，格式内容自拟）。

序号	岗位类别	要求	岗位数量
1	项目经理	<p>1.制定完善的业务服务方案、管理制度、绩效考核制度，并监督落实。</p> <p>2.制定各岗位工作手册和岗位联动工作机制，合理配置、指导、监督、管理大厅各岗位服务人员，保障服务环境干净、整洁、有序，服务形象亲切、整洁、得体，服务行为规范、专业、高效。</p> <p>3.制定培训计划，组织开展服务礼仪培训、服务规范培训、服务纪律培训、行为规范、沟通技巧培训、素质培训等，每周至少组织一次全员培训学习、培训考试，每月安排月考，形成规范的考评机制；</p> <p>4.制定大厅巡查机制、突发事件应急处理机制，消除潜在的突发事件及纠纷，解决潜在投诉及不满，及时发现、报告和有效处理大厅突发事件，保障大厅安全、平稳运行；</p> <p>5.定期统计汇总大厅运行数据，形成各类日、周、月等统计报表，并进行问题分析，制定提升计划。</p>	1
2	引导服务、投诉接待	<p>1.热情接待办事人员，主动寻问办事人员需求，准确将办事人员引导至相应办事区域。</p> <p>2.主动为办事人员提供取号服务，准确、快速为办事人员取号并告知办理业务的具体区域和窗口号。</p> <p>3.维护大厅及窗口的正常办事秩序，对大厅运行问题及设备设施故障及时发现、报告、处理，配合规范中介、代办服务行为，保障大厅正常优良的政务服务环境；</p> <p>4.协助完成大厅考察、交流、参观团体及人员的接待、路线规划、陪同讲解等工作；</p> <p>5.负责投诉接待服务，包括投诉接待来电的接听、解答、指引、记录等服务，12345平台来件的接收、上报、处理、录入等，以及现场投诉接待、处理、记录等，形成投诉处理的工作流程，及时对投诉信息相关数据的整理、统计分析工作。</p>	24
合计			25

三、项目服务要求

1、基本要求

(1) 投标人如若中标，不能分包转签，须严格遵守国家有关员工劳动保障和福利政策，保证与服务人员签订合法的劳动合同，承担对其建立劳动关系、支付工资、档案管理、计划生育、专业技术职称、党团等组织关系管理，并保证根据国家法律和地方政策的规定为服务人员缴纳养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险等法定社会保险及住房公积金（“五险一金”）。

(2) 如中标人在下一年度不参与该项目投标或投标未中标，应设计项目过渡期和过渡工作保障机制，保障下一服务期前服务工作顺利过渡，投标人应提供过渡保障方案；同时因本项目属于延续性项目，如本项目中标人非上一期项目的中标人，投标人应承诺

按照采购人要求与原中标人配合，保证服务工作顺利有序过渡，并提供新承接项目与原中标人的过渡保障方案。

(3) 投标人负责全部辅助服务人员的招聘、日常管理及培训等工作。投标人需承诺在中标且服务期开始、合同签订之日后安排经过培训、可直接上岗且经采购人考试合格后的服务人员在采购人要求的服务地点提供驻场服务，确保服务人员的相对稳定，离职率不超过 20%，并接受采购人的管理。

(4) *投标人应按照人员要求配备所有服务人员，服务人员必须无违法犯罪记录，品貌端正，形象气质佳。采购人参与服务人员的上岗流程，并对于服务人员能否上岗有决定权。

(5) 投标人应具有完善的业务服务方案及管理制度，并保证按采购人的要求提供相应的服务，并接受采购人根据实际业务需要做出的人员岗位调整安排。

(6) 中标人应分级设置岗位薪资，并最大程度保障服务人员的实发工资，在服务人员考勤全勤，且在服务期间未违反任何管理制度的情况下，符合该项目预算。

(7) 投标人对提供的服务人员开展必要的法制教育工作，保证其严格遵守国家的各项法律、法规及采购人的各项规章制度。

(8) 投标人提供的服务人员应统一着装(有正规各季上岗服装,投标人需自行解决),统一佩戴证件,淡妆上岗,衣着整齐干净,遵守政务行业规范。

(9) 采购人不提供食宿,投标人需自行解决。

(10) 投标人需提供应对突发事件的应急预案及服务人员管理手册,同时提供突发公共卫生安全等事件的个人安全防护用品。

2、项目绩效考核指标

2.1 项目实施指标控制

序号	指标项	具体内容	指标值
1	投诉率	服务态度:指未遵守服务规范及标准,给服务对象造成不良服务体验,导致服务对象进行投诉的事项	投诉率应为 0
		业务内容:指未按照业务标准内容,或对疑难、风险事项没有按标准流程进行处理,给服务对象提供错误答复或造成损失,导致服务对象进行投诉的事项	投诉率<1/50000
2	服务满意度	指“满意”评价的数量与评价总数的比例	服务满意率>95%

3	流失率	因各种原因离职的人数与项目初始规定人数的比例	流失率 \leq 20%
4	到岗率	服务期内总服务人次/（合同约定岗位数 \times 合同服务期内工作日天数） \geq 100%即视为到岗率达标	到岗率 \geq 100%

备注：投标人如未按照上述指标项达到指标值的，采购人将按照相关规定标准，执行相应的费用扣除。

包（一）2.2 日常巡查考核扣分、扣款标准。

每扣1分，折合扣除合同款50元，以此标准累加扣款金额，上不封顶。

2.2.1 工作期间，人员无故出现空岗超过15分钟的，每次扣1分，折金额扣除50元；超过30分钟的，每次扣2分，折金额扣除100元。

2.2.2 上班前10分钟到岗，做好上岗准备工作，不得无故迟到、早退、旷工。迟到和早退一次扣1分，折金额扣除50元；旷工一次扣10分，折金额扣除500元。

2.2.3 对安排的培训、会议等活动，应准时参加，确有特殊原因不能参加的，提前请假。迟到一次扣1分，折金额扣除50元；缺勤一次扣5分，折金额扣除250元。会议期间将手机关机或置静音状态，无特殊情况不得接打电话，不玩手机或上网。会场内，不得随意走动，交头接耳。发现以上情况的每次扣1分，折金额扣除50元。

2.2.4 违反下列行为规范的，发现一次扣除2分，折金额扣除100元，依次累加：

（1）工作区域保持干净整洁，工作台面和机器设备上无乱张贴现象。电话、电脑等办公设备，以及表单、证书等文件资料摆放整齐，除水杯外，桌面无私人物品和非办公用品用具。不得故意遮挡、隐藏上级部门要求展示的标识、标语等。

（2）工作结束，关闭各类用电设备设施，文件资料、办公用品等入夹入柜，恢复桌面台面整洁。

（3）统一着装上岗，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、穿拖鞋。头发保持清爽、整洁，不留怪异发型，不漂染除黑色或深棕色外的其它异色。男士不留长发，不蓄胡须。女士不浓妆艳抹，不披头散发，过肩长发应扎起或盘起。不留长指甲，不涂染艳色指甲油。佩戴饰品庄重得体，不得佩戴与工作身份不符的饰物。

（4）坐姿端正，站姿挺拔，行为得体，不得靠（趴）工作台或斜靠椅子，不得双手抱于胸前、翘二郎腿，不得单手指人。

（5）窗口应按时开放和正常运行，窗口人员不得擅自脱岗、串岗、空岗。任何窗口人员不得在岗不叫号或不办理业务。窗口开放时，应保持窗口眉屏、Pad开启，Pad

信息显示与窗口当值人员相一致。人员待岗时，眉屏显示“恭候您”，人员离岗，显示“暂停服务”。

(6) 工作时间内不得使用手机，不得扎堆聊天，不得看与工作无关的书刊杂志，不得浏览与工作无关的网页，不得在工作岗位上打瞌睡、吃东西、干私活，或从事其他与工作无关的事务。严禁在电脑上运行游戏或上网聊天、炒股、购物、听音乐、看电影。

(7) 严格遵守控烟条例、垃圾分类、应急管理的要求。

2.3 重大业务事故考核扣款标准。

2.3.1 人员存在不当行为、业务不熟悉、突发意外情况未及时处置或处置不当，引发公众投诉，当事人对投诉处理结果表示不满意或未解决；引发社会舆情，对政府形象造成重大损害；被各级部门追查，或通报批评、考核失分的，每次扣除合同款 50000 元。

2.3.2 在业务办理过程中存在重大过失的，如丢失办事人办事材料或办事人结果文件，视情形每次扣除合同款 5000 元至 20000 元。

2.3.3 每季度组织业务考核考试，10%以上人员考核成绩不合格（小于 90 分）的，每次扣除合同款 10000 元。参加“千人千题考试”等上级组织的考核竞赛，窗口人员考核成绩低于海淀区整体平均成绩的，每次扣除合同款 20000 元。

2.3.4 在落实采购方本级或上级交办的重要工作任务过程中，若存在组织实施不力、履职不当情形的，视情形每次扣除合同款 1000 至 5000 元。

2.3.5 因内部管理问题产生矛盾，引发招聘、在职及离职等相关人员恶意投诉、举报区政务服务中心或政务服务中心的，或造成服务人员集体罢工、消极怠工、群体上访或在大厅故意制造混乱的，每次扣除合同款 50000 元。

2.3.6 在合同期内离职人数累计超过合同规定应提供服务人数 20%的，每次扣除合同款 20000 元。

2.3.7 人员违反职务廉洁规定和保密规定的，相关当事人做辞退处理，若引发社会舆情，对政府形象造成损害的，每次扣除合同款 20000 元。

2.3.8 因人员的不当行为，引发其他重大不良后果的，视情形每次扣除合同款 10000 元至 50000 元。

包（二）2.2 日常巡查考核扣分、扣款标准。

每扣 1 分，折合扣除合同款 50 元，以此标准累加扣款金额，上不封顶。

2.2.1 工作期间，人员无故出现空岗超过 15 分钟的，每次扣 1 分，折合金额扣除 50 元；超过 30 分钟的，每次扣 2 分，折合金额扣除 100 元。

2.2.2 上班前 10 分钟到岗，做好上岗准备工作，不得无故迟到、早退、旷工。迟到和早退一次扣 1 分，折合金额扣除 50 元；旷工一次扣 10 分，折合金额扣除 500 元。

2.2.3 对安排的培训、会议等活动，应准时参加，确有特殊原因不能参加的，提前请假。迟到一次扣 1 分，折合金额扣除 50 元；缺勤一次扣 5 分，折合金额扣除 250 元。会议期间将手机关机或置静音状态，无特殊情况不得接打电话，不玩手机或上网。会场内，不得随意走动，交头接耳。发现以上情况的每次扣 1 分，折合金额扣除 50 元。

2.2.4 违反下列行为规范的，发现一次扣除 2 分，折合金额扣除 100 元，依次累加：

(1) 工作区域保持干净整洁，工作台面和机器设备上无乱张贴现象。电话、电脑等办公设备，以及表单、证书等文件资料摆放整齐，除水杯外，桌面无私人物品和非办公用品用具。不得故意遮挡、隐藏上级部门要求展示的标识、标语等。

(2) 工作结束，关闭各类用电设备设施，文件资料、办公用品等入夹入柜，恢复桌面台面整洁。

(3) 统一着装上岗，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、穿拖鞋。头发保持清爽、整洁，不留怪异发型，不漂染除黑色或深棕色外的其它异色。男士不留长发，不蓄胡须。女士不浓妆艳抹，不披头散发，过肩长发应扎起或盘起。不留长指甲，不涂染艳色指甲油。佩戴饰品庄重得体，不得佩戴与工作身份不符的饰物。

(4) 坐姿端正，站姿挺拔，行为得体，不得靠（趴）工作台或斜靠椅子，不得双手抱于胸前、翘二郎腿，不得单手指人。

(5) 工作时间内不得使用手机，不得扎堆聊天，不得看与工作无关的书刊杂志，不得浏览与工作无关的网页，不得在工作岗位上打瞌睡、吃东西、干私活，或从事其他与工作无关的事务。严禁在电脑上运行游戏或上网聊天、炒股、购物、听音乐、看电影。

(6) 严格遵守控烟条例、垃圾分类、应急管理的要求。

2.3 重大业务事故考核扣款标准。

2.3.1 人员存在不当行为、业务不熟悉、突发意外情况未及时处置或处置不当，引发公众投诉，当事人对投诉处理结果表示不满意或未解决；引发社会舆情，对政府形象造成重大损害；被各级部门追查，或通报批评、考核失分的，每次扣除合同款 50000 元。

2.3.2 每季度组织业务考核考试，10%以上人员考核成绩不合格（小于 90 分）的，每次扣除合同款 10000 元。

2.3.3 在落实采购方本级或上级交办的重要工作任务过程中，若存在组织实施不力、履职不当情形的，视情形每次扣除合同款 1000 至 5000 元。

2.3.4 因内部管理问题产生矛盾，引发招聘、在职及离职等相关人员恶意投诉、举报区政务服务中心或政务服务中心的，或造成服务人员集体罢工、消极怠工、群体上访或在大厅故意制造混乱的，每次扣除合同款 50000 元。

2.3.5 在合同期内离职人数累计超过合同规定应提供服务人数 15%的，每次扣除合同款 20000 元。

2.3.6 人员违反职务廉洁规定和保密规定的，相关当事人做辞退处理，若引发社会舆情，对政府形象造成损害的，每次扣除合同款 20000 元。

2.3.7 因人员的不当行为，引发其他重大不良后果的，视情形每次扣除合同款 10000 元至 50000 元。

3、人员要求

3.1 普通服务人员应具备条件：

(1) 必须拥护中国共产党的路线、方针、政策，遵守国家法律，法规；

(2) 拥有真实合法的身份证明，良好的道德品质，具有良好的服务意识、理念和技巧，具有爱岗敬业精神，具有做群众工作的能力；

(3) 身体健康、品行端正，无违法犯罪记录，达到国家规定的用工年龄，原则上不超过 40 周岁；

(4) 具有大学专科及以上学历、形象气质佳、普通话标准、吐字清晰、书写规范，具备较强沟通、协调、学习能力，具有服务意识、团队意识、奉献意识，能够独立分析、解决常见问题，妥善处理突发事件。上地和联想桥办公区（包一）服务人员大学本科及以上学历占比达到总人数的 80%以上；航天桥办公区（包二）服务人员大学本科及以上学历占比达到总人数的 20%以上；

(5) 综合窗口业务岗位应熟练掌握大厅政务服务事项接件标准、审核要点、流转要求、结果文件类型等信息；

(5)重要服务岗位，如总服务台等岗位人员必须形象好、气质佳，女士身高在 165cm 以上，男士身高在 175cm 以上，需具备应急救护员证或红十字会急救证书等相关证书；

(6) 熟练使用办公软件,包括 word、excel 等,熟练操作办公自动化设备,包括计算机、打印机、复印机、投影仪等；

(7) 使用文明规范用语，一切以服务为宗旨，不与办事人发生冲突；遵守采购人的各项管理制度，不得擅自脱岗离岗、迟到早退，遵守职业纪律。

3.2 项目经理除具备普通服务人员应具备的条件外，还应具备以下条件：

(1) 大学本科或本科以上学历；具有三年以上政务服务或相同行业服务管理经验；持有项目管理专业资格认证或政务服务相关培训认证；熟悉北京市、海淀区政务服务领域相关政策法规、行业标准；有大型政务服务项目统筹管理成功案例。

(2) 核心能力要求

具备较强的沟通表达能力，能够清晰传达工作要求；具备优秀的人员配置、指导监督和团队领导能力，能够有效协调大厅各岗位、各环节工作；具备系统的培训体系搭建能力，能够结合工作需求精准设计培训内容、制定培训计划；具备敏锐的风险识别能力，能够提前排查化解大厅运营中的潜在隐患；具备快速响应和高效处置突发事件的能力，能够妥善处理服务纠纷和群众投诉，维护大厅正常运营秩序。具备较强的执行力，能够高效推动各项制度、计划的落地落实，并对实施效果进行跟踪评估。

(3) 具有较强的服务意识、团队意识和责任担当，乐于助人、吃苦耐劳，有奉献精神。

(4) 如在服务期内更换项目经理，需提前一个月报采购人同意，并且具有同等资质条件。

注：投标人须在中标后应根据招标人工作需求，完成以上辅助人员的招聘工作，向招标人提供辅助人员名单，选派符合招标人要求的辅助人员，到招标人指定的工作地点，完成指定的工作任务。招标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。

4、其他要求

(1) *投标人应承诺全部提供驻场服务。

(2) 中标人在服务期内，应合理组织并优先安排党员在窗口提供优质服务，并为服务人员在服务地点提供党员关系挂靠，建立党支部，定期组织开展相关党建活动。

(3)*中标人应按照《关于进一步规范各级各类政务服务中心对外服务时间的通知》和《北京市政务服务场所管理办法》的相关要求，保障大厅延时服务。

(4) 投标人能够组织安排相关人员，配合采购人保障海淀区政务服务中心各种评比、检查、暗访等相关工作。

(5) 投标人应建立完善的考核机制，提供本项目服务人员的考核制度，建立末位淘汰机制，每个季度组织对服务人员进行考核，考核结果排名末位的服务人员，结合日常工作表现，安排项目负责人约谈，根据约谈结果更换服务人员。工作绩效考核内容至少包括客户满意度或投诉情况、业务处理量、考勤情况等指标。

(6) 投标人若中标，采购人在服务期内对中标人进行半年评价和年度评价，对中标人的项目履约情况进行检查（包括但不限于委托第三方机构进行满意度评价或对项目履约情况进行审计），如中标人未按合同约定履行服务，采购人有权视情况对中标人进行合同扣款或者提前终止合同，不承担相应责任。

(7) 中标人需制定针对服务人员的自我政策学习培训机制和自我服务能力提升方案，采用“早例会,晚总结,周例会,月考试”等多种方式开展大厅管理和政策业务学习培训,做到“百问不倒”“咨询不换窗”。

(8) *中标人应遵守合作供应商合同履行廉洁承诺书要求，向采购人提供廉洁承诺书。在服务期内服务人员出现违反廉洁的问题，情节较轻者交由中标人处理，采购人约谈中标人的法人代表；情节较严重者直接移交司法部门。由于中标人造成的经济财产损失或者引发的法律诉讼，由中标人进行赔偿，费用由中标人承担。

(9) 中标人应将中标金额的 70%用于人员薪金发放，在服务期内将服务人员的月度收入情况报送采购人审核。

(10) *投标人需提供大厅无障碍手语翻译服务，响应支撑无障碍手语翻译服务的相关工作。

(11) *中标人应按照采购人的相关规定，根据采购人提供的相应文书模板及业务系统，严格落实综合窗口收件、受理等相关要求，并依法依规对办事企业、办事群众出具相应文书。由于中标人造成的经济财产损失或者引发的法律诉讼，由中标人进行赔偿，费用由中标人承担。

(12) 中标人能够主动作为，对大厅、窗口等服务过程中的优秀事迹和先进做法开展信息写作和宣传报道。

(13) *保密要求：中标人必须遵守采购人工作保密要求，向采购人提供保密承诺书。在服务期内服务人员出现违反保密工作规定的，采购人约谈中标人的法人代表。由于中标人造成的经济财产损失或者引发的法律诉讼，由中标人进行赔偿，费用由中标人承担。

(14) *中标人如在服务期内在日常巡查或重大业务事故考核中产生扣款的，采购人有权对中标人进行合同扣款。中标人如在服务期内引发严重后果的，采购人有权提前中止合同，不承担相应责任。中标人在服务期内，若对海淀政务服务工作有突出贡献，如获得上级部门认可、通报表扬、加分的；获得省市级以上媒体宣传报道的；获得省市级对团队或个人荣誉表彰的；在省市级以上考核中排名前三名的，经局办公会及党组会

审议，可酌情予以奖励。

(15) 因项目服务地点或服务内容产生变更，导致服务人员裁撤或变动，采购人按人岗适应原则，按裁撤人数结合岗位人员工资标准及剩余服务期限扣除相应项目款。

(16) 若中标人与原服务供应商发生变化，则中标人须无条件与原单位配合，做好服务人员交接工作。

备注：“*”号条款为强制性满足条款，投标人应在投标文件中对响应条款予以承诺，如不承诺其投标将被拒绝。

四、服务期限、地点及付款方式

(1) 项目服务期（合同履行期）：2026年04月01日至2027年03月31日。

(2) 项目服务地点：北京市海淀区政务服务中心（由甲方实际工作需要而定）。

(3) 项目付款方式：签订合同后甲方向乙方支付合同首款50%，2026年09月底前甲方向乙方支付合同总价的30%，项目到期甲方向乙方支付合同尾款20%（实际支付以合同约定为准）。

第六章 拟签订的合同文本

(仅限参考，以实际签订合同为准)

合同一般条款

1、定义

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指采购人与中标供应商签署的、合同格式中载明的采购人与中标供应商所达成的合同，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

1.2 “服务”系指根据合同规定中标供应商承担的服务。

1.3 “采购人”系指与中标供应商签署采购合同的单位（含最终用户）

1.4 “中标供应商”系指根据合同规定提供服务的中标供应商。

1.5 “招标代理机构”系指中工国际招标有限公司。

1.6 “现场”系指合同项下服务的实施地点。

1.7 “验收”系指合同双方依据规定的程序和条件确认合同项下的服务符合技术规范的要求。

2、技术规范

2.1 提交货物（如有）的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其投标文件的规格偏差表（如果被采购人接受的话）相一致。

2.2 若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3、服务内容

详见招标文件采购需求。

4、提供服务期限、地点

本项目服务期规定为：2026年04月01日至2027年03月31日。

服务地点位于：北京市海淀区政务服务中心（由甲方实际工作需要而定）。

5、付款方式：签订合同后甲方向乙方支付合同首款50%，2026年09月底前甲方向乙方支付合同总价的30%，项目到期甲方向乙方支付合同尾款20%（实际支付以合同约定为准。）。

6、索赔

6.1 如果中标供应商提供的服务质量与合同不符，采购人有权根据合同约定向中标供应商提出索赔。

6.2 如果采购人发出索赔通知后 10 个工作日内，中标供应商未作答复，上述索赔应视为已被中标供应商接受。如果中标供应商未能在采购人提出索赔通知后的 10 个工作日内或采购人书面同意的更多时间内答复，采购人将从合同款中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，采购人有权向中标供应商提出不足部分的补偿。

7、延期提供服务

7.1 中标供应商应按照合同中规定的条款提供服务。

7.2 如果中标供应商延迟交货或提供服务并影响采购方正常履行合同的，采购人可采取以下制裁：收取违约金、赔偿金，直至解除合同。

8、违约赔偿

8.1 如果中标供应商没有按照合同规定的时间交货或提供服务，采购人可从应付款项中先行扣除违约金。违约金的计算标准为中标供应商每迟提供服务一天，按延迟提供服务的价格的 1% 计收。如果违约金不足以弥补采购方损失的，采购人有权要求中标供应商支付赔偿金，补足违约金不足部分。如果中标供应商在超过 7 天后仍不能交货和/或提供服务，采购人有权单方解除合同

8.2 如果中标供应商服务期间发生重大事故或长期无法满足采购人要求，采购人有权终止合同，中标供应商返还采购人支付的相应费用，且中标供应商应支付采购人违约金。

9、验收

9.1 采用双方合同约定的方式进行验收。

10、不可抗力

10.1 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

10.2 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快以书面形式通知另一方，并在事故发生后 14 天内，将有关部门出具的证明文件用挂号信航寄给或送给另一方。

10.3 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，当事人双方部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

11、税费

与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。采购人与中标供应商按照中华人民共和国相关法律的规定各自承担其依法应承担的签订、履行本合同所需缴纳的税费。本合同价格为含税价格。

12、履约保证金

12.1 履约保证金应当使用本合同指定货币，具体规定详见合同特殊条款。

12.2 履约保证金用于补偿采购人因中标供应商不能履行其合同义务而蒙受的损失。

12.3 履约保证金在服务期满前完全有效。

12.4 如果中标供应商未能按合同规定履行其义务，采购人有权从履约保证金中取得补偿。服务期结束后 30 天内，采购人将把履约保证金的剩余部分退还中标供应商。

13、合同争议的解决

13.1 采购人、中标供应商双方应通过友好协商，解决在执行合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，如果协商仍得不到解决，双方同意向采购人所在地的人民法院起诉解决。

14、合同变更和终止

14.1 在本合同有效期内，如合同与其生效后新颁布的有关法律、法规、政策规定不符，由甲、乙双方协商变更，如能协商一致，按照符合新颁法律、法规、政策规定拟定补充合同执行；如不能达成一致，本合同解除。合同解除后，尚未发生的业务，停止履行。

14.2 在中标供应商违约的情况下，采购人可向中标供应商发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向中标供应商追诉的权利。

14.2.1 中标供应商未能在合同规定的限期或采购人同意延长的限期内提供全部或部分服务，合同解除；

14.2.2 中标供应商未能履行合同规定的其它主要义务的；

14.2.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

14.2.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

14.2.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响采购方在合同签订、履行过程中的行为。

14.2.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害采购人的利益的行为。

14.3 合同履行期间，如因中标供应商违反相关规定及本合同约定，采购人终止合同履行的，采购人需以书面形式通知中标供应商，通知送达中标供应商后本合同解除；合同解除前，本合同继续有效。

14.4 本合同终止后，需求与中标双方应对合同期间发生的应尽未尽事项负责结清，有关

保密义务的条款对双方仍然有效。

15、破产终止合同

如果中标供应商因破产、清算、注销、被吊销营业执照、停业等原因导致合同无法履行时，采购人可以书面形式通知中标供应商，单方解除合同而不给中标供应商补偿，但采购人必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的解除将不损害或不影响采购人已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16、转让和分包

16.1 转让或分包，须经采购人事先书面同意。如未经采购人事先书面同意，中标供应商不得部分转让或全部转让其所享有的合同权利或应履行的合同义务。并且，未经采购人事先书面同意，中标供应商不得将本合同项目中实质性内容分包给其他第三方完成。否则，中标供应商应当向采购人支付合同总金额 20%的违约金，并且，于此情形下，采购人还有权解除合同。

17、合同修改

欲对合同条款进行任何改动，均须由采购人、中标供应商签署书面的合同修改书。

18、通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或传真的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

19、知识产权条款

19.1 本项目成果的知识产权为采购人所有。未经采购人的许可，中标供应商不得向第三方转让、传播、销售。否则，中标供应商应当向采购人支付合同总金额 20%的违约金

19.2 中标供应商应保证采购人在使用该项目成果时免受任何第三方提出的侵犯著作权、专利权或其他知识产权的诉讼或指控。如果任何第三方提起基于知识产权的侵权诉讼，将由中标供应商负责处理并承担相关的一切法律责任和费用；由此给采购人造成的任何损失，中标供应商应负责赔偿。

20、技术情报和资料的保密

中标供应商应对合同执行过程中的技术情报及资料履行保密义务。

21、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

22、合同生效及其它

22.1 合同应在合同方与中标供应商签字并盖章开始生效。

22.2 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

22.3 本合同一式_____份，具有同等法律效力。

22.4 如需修改或补充合同内容，经协商，采购人与中标供应商应签署书面修改或补充合同，该合同将作为本合同的一个组成部分

合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

1、定义

1.1 买方：本合同买方系指：北京市海淀区政务服务管理局。

1.2 中标人：本合同中标人系指：中标人。

1.3 现场：本合同项下的服务地点位于：北京市海淀区政务服务中心（由甲方实际工作需要而定）。

1.4 本项目服务期规定为：2026年04月01日至2027年03月31日。

2、付款方式、条件：签订合同后甲方向乙方支付合同首款 50%，2026 年 09 月底前甲方向乙方支付合同总价的 30%，项目到期甲方向乙方支付合同尾款 20%（实际支付以合同约定为准）。

3、履约保证金（如需）：中标供应商在签订合同后 7 天内向采购人提交合同总价 %的履约保证金。

履约保证金形式为：支票/汇票/本票/采购人可接受的银行保函/或北京市政府采购信用担保机构出具的政府采购履约担保函

4、索赔：根据合同一般条款约定。

5、不可抗力：根据合同一般条款约定。

6、本合同一式 份，具有同等法律效力。

政府采购合同格式

政 府 采 购 合 同

(格式供参考, 以实际签订合同格式为准)

合同编号:

项目名称:

采购人:

中标供应商:

签署日期: _____

合 同 书

_____ (采购人) _____ (项目名称) 中所
需 _____ (服务名称) 经中工国际招标有限公司以 _____ 号招标文件公开招标。
经评标委员会评定 _____ (中标供应商) 为中标单位。采购人、中标供应商同意按照
下面的条款和条件，签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应当认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。
为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 合同特殊条款
- d. 合同一般条款
- e. 投标文件(含澄清文件)
- f. 招标文件其他内容（含招标文件补充通知）

2、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述规定的合同文件内容一致。

3、货物、服务

详见招标文件采购需求。

4、付款方式、条件

签订合同后甲方向乙方支付合同首款 50%，2026 年 09 月底前甲方向乙方支付合同总
价的 30%，项目到期甲方向乙方支付合同尾款 20%（实际支付以合同约定为准，若乙方合
同履约不到位甲方将在尾款结算时进行相应扣除。）。

5、合同的生效

本合同经双方各自的授权代表签署、加盖单位公章或合同专用章并由中标供应商递交履约保证金（如有）之日起生效，未尽事宜，双方协商解决。

6、其他

采购人：

中标供应商：

名称：（印章）

名称：（印章）

年月日

年月日

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

地址：

地址：

邮政编码：

邮政编码：

电话：

电话：

开户银行：

开户银行：

帐号：

帐号：

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（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）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

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：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

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。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

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（实质性格式）

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					
...					
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
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 ）： <input type="checkbox"/> 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。） <input type="checkbox"/> 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 服务方案

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