



# 北京市政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：“12345”市民热线坐席服务项目

项目编号：ZDCH-FW-2026740

采购人：北京市西城区人民政府陶然亭街道办事处

采购代理机构：中鼎传鸿（北京）招标代理有限公司



## 目 录

第一章	采购邀请 .....	1
第二章	供应商须知 .....	6
第三章	评审方法和评审标准 .....	24
第四章	采购需求 .....	42
第五章	合同草案条款 .....	45
第六章	响应文件格式 .....	54

注：采购文件条款中以“■”形式标记的内容适用于本项目，以“□”形式标记的内容不适用于本项目。



# 第一章 采购邀请

## 一、项目基本情况

1.项目编号：ZDCH-FW-2026740

2.项目名称：“12345”市民热线坐席服务项目

3.采购方式：竞争性磋商

4.项目预算金额：124.8 万元

5.采购需求：北京市西城区陶然亭街道 12345 热线坐席服务，需提供 7×24 小时服务，负责协助政府热线工作，参与热线工作体系建设、管理工作，负责协调监督辖区内接诉即办基础工作。

6.合同履行期限：1 年（2026 年 5 月 1 日—2027 年 4 月 30 日）

7.本项目是否接受联合体：是 否。

## 二、申请人的资格要求（须同时满足）

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

本项目专门面向 中小 小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

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

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：/。



3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

否

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

3.2 其他特定资格要求：供应商具备有效的中华人民共和国增值电信业务经营许可证（含国内呼叫中心业务）。

### 三、获取采购文件

1.时间：2026年3月30日至2026年4月7日，每天上午09:00至12:00，下午12:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价：0元。

### 四、响应文件提交

截止时间：2026年4月13日14:00（北京时间）。

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>）。

### 五、开启

时间：2026年4月13日14:00（北京时间）。



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>)。

## 六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

## 七、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：本次采购活动中扶持监狱企业、中小企业和残疾人福利性单位发展，支持节能减排、环境保护，以及财政部和北京市相关文件的规定。

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 获取电子竞争性磋商文件

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竞争性磋商文件。

供应商如计划参与多个采购包的响应，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采购文件电子版。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响应文件。

#### 2.5 编制电子响应文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子响应文件并进行线上响应，供应商电子响应文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子响应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 提交电子响应文件

供应商应于响应文件提交截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子响应文件，上传电子响应文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

#### 2.7 开启响应文件

供应商于磋商文件规定的开启时间、在开启地点使用 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解密并开启响应文件。如因供应商问题，解密不成功，则**响应无效**。

### 八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

#### 1.采购人信息



名称：北京市西城区人民政府陶然亭街道办事处

地址：北京市西城区黑窑厂街 22 号

联系方式：刘老师 52683955

## 2.采购代理机构信息

名称：中鼎传鸿（北京）招标代理有限公司

地址：北京市西城区车公庄大街乙 5 号鸿儒大厦南门 A 座一层 EF 室

联系方式：010-68329898

## 3.项目联系方式

项目联系人：董徽、张文娟、纪志达、张峰

电话：010-68329898

电子邮箱:zdchzbg@126.com



## 第二章 供应商须知

### 供应商须知资料表

本表是对供应商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 <input type="checkbox"/> 工程				
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				
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：_____。				
	磋商前答疑会	<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：_____。				
4.3.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>标的名称</td> <td>中小企业划分标准所属行业</td> </tr> <tr> <td>“12345”市民热线坐席服务项目</td> <td>租赁和商务服务业</td> </tr> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	“12345”市民热线坐席服务项目	租赁和商务服务业
		标的名称	中小企业划分标准所属行业			
“12345”市民热线坐席服务项目	租赁和商务服务业					
10.2	报价	报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。				
11.1	磋商保证金	磋商保证金金额：本项目不涉及 磋商保证金收受人信息：1. 如供应商采用汇款形式递交磋商保证				



条款号	条目	内容
		<p>金，须不迟于响应文件递交截止时间之前，使用供应商单位账户一次性汇入采购人或采购代理机构指定的账户（账户信息如下），并将银行汇款凭证复印件加盖供应商单位公章，按竞争性磋商文件要求进行密封及送达。</p> <p>开户名（全称）：中鼎传鸿（北京）招标代理有限公司            开户银行：厦门国际银行股份有限公司北京海淀桥支行            银行账号：8016 1000 0000 5407            开户行号：781100050033。</p> <p>2、如供应商采用保函形式递交磋商保证金，保函的有效期应当覆盖或者超过响应有效期。</p>
11.8.5		<p>磋商保证金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：</p> <p>（1）供应商提供虚假材料的；</p> <p>（2）除因不可抗力或本文件认可的情形以外，中标供应商不与采购人签订合同的；</p> <p>（3）中标供应商擅自放弃中标的；</p> <p>（4）供应商被视为串通投标的；</p> <p>（5）法律法规和采购文件规定的其他不予退还情形。</p>
12.1	响应有效期	自响应文件提交截止之日起算 90 日历天。
17.2	解密时间	解密时间：30 分钟
20.1	确定成交供应商	<p>采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p><input type="checkbox"/>是</p> <p>成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商：得分且最后报价均相同的，以服务需求理解得分高者为成交供应商，如前述得分仍一致的，采取磋商小组随机抽取的方式确定。</p>
23.5	分包	本项目是否允许分包：



条款号	条目	内容
		<p>■不允许</p> <p>□允许，具体要求：_____。</p> <p>（1）可以分包履行的具体内容：_____；</p> <p>（2）允许分包的金额或者比例：_____；</p> <p>（3）其他要求：_____。</p>
23.6	政采贷	<p>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”。</p>
24.1.1	询问	<p>询问提出形式：书面形式线下送达。</p>
24.3	联系方式	<p>接收询问和质疑的联系方式</p> <p>联系部门：中鼎传鸿（北京）招标代理有限公司招标业务部</p> <p>联系电话：010-68329898</p> <p>通讯地址：北京市西城区车公庄大街乙5号（鸿儒大厦南门A座1层EF室）</p>
25	代理费	<p>收费对象：</p> <p>□采购人</p> <p>■成交供应商</p> <p>收费标准：以预算金额为计费基数，收取标准参照原《招标代理服务收费管理办法》（计价格〔2002〕1980号）及发改办价格〔2003〕857号文件执行</p> <p>缴纳时间：成交供应商应当在领取成交通知书的同时向采购代理机构一次性支付成交服务费。</p>



## 供应商须知

### 一 说 明

#### 1 采购人、采购代理机构、供应商、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《采购邀请》。
- 1.2 供应商（也称“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

- 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《供应商须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《供应商须知资料表》。

#### 3 现场考察、磋商前答疑会

- 3.1 若《供应商须知资料表》中规定了组织现场考察、召开磋商前答疑会，则供应商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磋商前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响响应文件编制、报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商自行承担不利评审后果。

#### 4 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

##### 4.1 采购本国货物、工程和服务

- 4.1.1 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



**政府采购法》**第十条规定情形的除外。

4.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与响应，则具体要求见第四章《采购需求》。

4.1.3 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）。

## 4.2 本国产品

本项目按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）和《关于贯彻落实<国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知>的意见》（财库〔2025〕30号）有关要求，落实本国产品标准。

## 4.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

### 4.3.1 中小企业定义：

4.3.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

4.3.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：



（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

4.3.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

4.3.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

4.3.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

4.3.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

4.3.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

4.3.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；



- 4.3.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- 4.3.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- 4.3.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；
- 4.3.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》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。
- 4.3.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。
- 4.3.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《供应商须知资料表》。
- 4.3.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第三章《评审方法和评审标准》。
- 4.4 政府采购节能产品、环境标志产品
- 4.4.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。
- 4.4.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于



调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

4.4.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则供应商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**响应无效**；

4.4.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第三章《评审方法和评审标准》（如涉及）。

#### 4.5 正版软件

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

#### 4.6 网络安全专用产品

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

#### 4.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

4.7.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、



胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准（具体标准见第四章《采购需求》），否则**响应无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第三章《评审方法和评审标准》。

#### 4.8 采购需求标准

##### 4.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第四章《采购需求》。

##### 4.8.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第四章《采购需求》。

#### 5 响应费用

5.1 供应商应自行承担所有与准备和参加磋商有关费用，无论磋商的结果如何，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 竞争性磋商文件

#### 6 竞争性磋商文件构成

6.1 竞争性磋商文件包括以下部分：

第一章 采购邀请

第二章 供应商须知

第三章 评审方法和评审标准



#### 第四章 采购需求

#### 第五章 合同草案条款

#### 第六章 响应文件格式

6.2 供应商应认真阅读竞争性磋商文件的全部内容。供应商应按照竞争性磋商文件要求提交响应文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对竞争性磋商文件做出实质性响应，否则**响应无效**。

### 7 对竞争性磋商文件的澄清或修改

7.1 采购人、采购代理机构或者磋商小组对已发出的竞争性磋商文件进行必要澄清或者修改的，将以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商。采用公告方式邀请供应商参与的，还将在原公告发布媒体上发布更正公告。

7.2 上述书面通知，按照获取竞争性磋商文件的潜在供应商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。

7.3 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分，并对所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，将在提交首次响应文件截止之日3个工作日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足上述时间的，将顺延提交首次响应文件截止时间。

## 三 响应文件的编制

### 8 响应范围、竞争性磋商文件中计量单位的使用及磋商语言

8.1 本项目如划分采购包，供应商可以对本项目的其中一个采购包进行响应，也可同时对多个采购包进行响应。供应商应当对所参与采购包对应第四章《采购需求》所列的全部内容进行响应，不得将一个采购包中的内容拆分响应，否则其对该采购包的响应将被认定为**无效响应**。



- 8.2 除竞争性磋商文件有特殊要求外，本项目磋商所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 8.3 除专用术语外，响应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。供应商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，在解释响应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，其不利后果由供应商自行承担。

## 9 响应文件构成

- 9.1 供应商应当按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件的部分格式要求，见第六章《响应文件格式》。
- 9.2 对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商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，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 9.3 第三章《评审方法和评审标准》中涉及的证明文件。
- 9.4 对照第四章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第四章《采购需求》做出了响应，或申明与第四章《采购需求》的偏差和例外。如第四章《采购需求》中要求提供证明文件的，供应商应当按具体要求提供证明文件。
- 9.5 供应商认为应附的其他材料。

## 10 报价

- 10.1 所有响应均以人民币为计价货币。
- 10.2 供应商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。供应商的报价应包括但不限于下列内容，《供应商须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。



- 10.2.1 响应货物及标准附件、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；
- 10.2.2 按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关费用。
- 10.3 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。
- 10.4 供应商不能提供任何有选择性或可调整的最后报价（竞争性磋商文件另有规定的除外），否则其**响应无效**。

## 11 磋商保证金

- 11.1 供应商应按《供应商须知资料表》中规定的金额及要求交纳磋商保证金。供应商自愿超额缴纳磋商保证金的，响应文件不做无效处理。
- 11.2 交纳磋商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。
- 11.3 磋商保证金到账（保函提交）截止时间同首次响应文件提交截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交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磋商保证金的，应在首次响应文件提交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。未按上述要求缴纳保证金的，其**响应无效**。
- 11.4 供应商除需在响应文件中提供“磋商保证金凭证/交款单据电子件”，还需在首次响应文件提交截止时间前，通过电子交易平台上传“磋商保证金凭证/交款单据电子件”。
- 11.5 磋商保证金有效期同响应有效期。
- 11.6 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳磋商保证金，



其缴纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

11.7 采购人、采购代理机构将及时退还供应商的保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外：

11.7.1 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的磋商保证金；

11.7.2 成交供应商的磋商保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还成交供应商；

11.7.3 未成交供应商的磋商保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还。

11.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构不予退还磋商保证金：

11.8.1 供应商在响应文件提交截止时间后撤回响应文件的；

11.8.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

11.8.3 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；

11.8.4 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

11.8.5 《供应商须知资料表》规定的其他情形。

## 12 响应有效期

12.1 响应文件应在本竞争性磋商文件《供应商须知资料表》中规定的响应有效期内保持有效，响应有效期少于竞争性磋商文件规定期限的，其**响应无效**。

## 13 响应文件的签署、盖章

13.1 竞争性磋商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），响应文件中应使用原件的电子件。



13.2 竞争性磋商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 响应文件的提交

### 14 响应文件的提交

14.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。供应商根据竞争性磋商文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子响应文件。

14.2 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首次响应文件，磋商保证金除外。

### 15 响应文件提交截止时间

15.1 供应商应在竞争性磋商文件要求响应文件提交截止时间前，将电子响应文件提交至电子交易平台。

### 16 响应文件的修改与撤回

16.1 响应文件提交截止时间前，供应商可以通过电子交易平台对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。磋商保证金的补充、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。

16.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章，作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

## 五 评审

### 17 响应文件的解密与开启

17.1 采购人或采购代理机构将按竞争性磋商文件的规定，在响应文件提交截止时间的同一时间和竞争性磋商文件预先确定的地点开启响应文件。

17.2 本项目解密使用北京市政府采购电子交易平台。供应商应在《供应商须知资



料表》规定的时间内对响应文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**无效响应**。

17.3 供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。

17.4 供应商不足 3 家的，不予解密。

17.5 本项目不公开报价。

## 18 磋商小组

18.1 磋商小组根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评审与磋商事务，独立履行职责。

18.2 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。

## 19 评审方法和评审标准

19.1 见第三章《评审方法和评审标准》。

# 六 确定成交

## 20 确定成交供应商

20.1 采购人将在收到评审报告后，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商，见《供应商须知资料表》。成交候选人并列的，按照《供应商须知资料表》要求确定成交供应商。

## 21 成交公告与成交通知书

21.1 采购人或采购代理机构将在成交供应商确定后 2 个工作日内，在北京市政府



采购网公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交公告期限为 1 个工作日。

- 21.2 成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。

## 22 终止

- 22.1 出现下列情形之一的，采购人或采购代理机构将终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：
- 22.1.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- 22.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 22.1.3 除了“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续”的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

## 23 签订合同

- 23.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。
- 23.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。
- 23.3 联合体成交的，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。
- 23.4 政府采购合同不能转包。



23.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。本项目是否允许分包，见《供应商须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在响应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，**否则响应无效**。成交供应商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。

23.6 “政采贷”融资指引：详见《供应商须知资料表》。

## 24 询问与质疑

### 24.1 询问

24.1.1 供应商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《供应商须知资料表》。

24.1.2 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。

### 24.2 质疑

24.2.1 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程、成交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。

24.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商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。

24.2.3 供应商委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交供应商签署的授权委托书。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。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商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。

24.2.4 供应商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。

24.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《供应商须知资料表》。

## 25 代理费

25.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《供应商须知资料表》。由成交供应商支付的，成交供应商须一次性向采购代理机构缴纳代理费，报价应包含代理费用。



### 第三章 评审方法和评审标准

#### 一、评审程序和方法

##### 1 响应文件的资格审查和符合性审查

- 1.1 磋商小组将根据《资格审查要求》和《符合性审查要求》中规定的内容，对供应商进行检查，并形成检查结果。供应商《响应文件》有任何一项不符合《资格审查要求》和《符合性审查要求》要求的，视为未实质性响应磋商文件。未实质性响应磋商文件的响应文件按**无效响应**处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。
- 1.2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除竞争性磋商文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 1.3 《资格审查要求》见下表：

#### 资格审查要求

序号	检查因素	检查内容	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《采购邀请》	



序号	检查因素	检查内容	格式要求
1-1	营业执照等证明文件	<p>供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>供应商是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；</p> <p>供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；</p> <p>供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加响应的，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	供应商资格声明书	提供了符合竞争性磋商文件要求的《供应商资格声明书》。	格式见《响应文件格式》



序号	检查因素	检查内容	格式要求
1-3	供应商信用记录	<p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>、<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）；</p> <p>截止时点：首次响应文件提交截止时间以后、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，与其他竞争性磋商文件一并保存；</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供应商，其<b>响应无效</b>。联合体形式磋商的，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>	无须供应商提供，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《采购邀请》	
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	



序号	检查因素	检查内容	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磋商，且供应商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磋商和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为响应文件的组成部分，与响应文件其他内容同时提交。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2项规定。</p> <p>3、本表序号3-3项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。</p> <p>4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。</p> <p>5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的<b>响应无效</b>。</p> <p>7、本项目不接受联合体响应时，供应商不得为联合体。</p>	<p>提供《联合协议》原件的电子件</p> <p>格式见《响应文件格式》</p>
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，供应商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《响应文件格式》“1-2 供应商资格声明书”



序号	检查因素	检查内容	格式要求
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》 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	磋商保证金	按照竞争性磋商文件的要求提交磋商保证金。	
5	获取磋商文件	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磋商文件。 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。	

1.4 《符合性审查要求》见下表：

#### 符合性审查要求

序号	检查因素	检查内容	是否允许澄清、说明或者更正
1	授权委托书	按磋商文件要求提供授权委托书；	不允许
2	响应完整性	未将一个采购包中的内容拆开响应；	不允许
3	响应报价	响应报价未超过磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；	不允许
4	报价唯一性	响应文件未出现可选择性或可调整的报价（磋商文件另有规定的除外）；	不允许
5	响应有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足磋商文件中载明的响应有效期的；	不允许
6	签署、盖章	按照磋商文件要求签署、盖章的；	不允许
7	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按磋商文件要求提供；	不允许



8	★号条款响应	响应文件满足磋商文件第四章《采购需求》中★号条款要求的；	不允许
9	公平竞争	供应商遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他供应商的竞争行为，不存在损害采购人或者其他供应商的合法权益情形的；	不允许
10	附加条件	响应文件未含有采购人不能接受的附加条件的；	不允许
11	其他无效情形	供应商、响应文件不存在不符合法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。	不允许

## 2 磋商、响应文件有关事项的澄清、说明或者更正和最后报价

2.1 磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

2.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

2.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

2.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

2.5 响应文件的澄清、说明或者更正：

2.5.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。

2.5.2 磋商小组对响应文件进行审查，如发现供应商提交的响应文件存在不满足《符合性审查要求》的内容，如属于表中“不允许”澄清、说明或



者更正的内容，则供应商响应文件按**无效处理**；如属于表中的“允许”澄清、说明或更正的内容，磋商小组将要求供应商在规定的时间内对响应文件进行澄清、说明或者更正。如供应商在磋商小组规定的时间内未作出必要的澄清、说明或者更正，或澄清、说明或者更正后仍不能满足采购文件要求的，则供应商的响应文件按**无效处理**。

2.5.3 供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。澄清、说明或者更正文件将作为响应文件内容的一部分。

2.6 磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价时间为磋商小组指定的时间，具体时间根据磋商进度另行通知。

## 2.7 异常低价处理

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

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

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

（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 $\times$ 45%；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；



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

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

2.7.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

2.7.4 上述投标（响应）报价指按照本章 3.2 修正后的报价。

2.8 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

2.9 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

2.10 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。



商。

### 3 最后报价的算术修正及政策调整

3.1 最后报价须包含竞争性磋商文件全部内容，如最后分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对最后报价进行调整。磋商小组有权要求供应商在评审现场合理的时间内对此进行书面确认，供应商不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分响应，其**响应无效**。

3.2 最后报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.2.1 竞争性磋商文件对于报价修正是否另有规定：

有，具体规定为：\_\_\_\_\_

无，按下述 3.2.2-3.2.5 项规定修正。

3.2.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3.2.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；

3.2.4 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。

3.2.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

3.2.6 修正后的报价经供应商书面确认后产生约束力，供应商不确认的，其**响应无效**。

3.3 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《供应商须知》4.3 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评审时价格不予扣除。

3.3.1 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。

3.3.2 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 6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 3.3.3 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。
- 3.3.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 3.3.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照竞争性磋商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。
- 3.3.6 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。
- 3.3.7 残疾人福利性单位按竞争性磋商文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 3.3.8 若供应商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。
- 3.4 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《供应商须知》4.2 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评审时价格不予扣除。
- 3.4.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 3.4.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 3.4.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照采购文件给定



的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。

4 磋商环节及提交最后报价后如出现以下情况的，供应商的**响应文件无效**：

- 4.1 供应商对实质性变动不予确认的；
- 4.2 不满足磋商文件★号条款或磋商文件技术指标超出磋商文件《采购需求》中主要技术参数允许偏差的最大范围的（如有）；
- 4.3 未按照磋商小组规定的时间、逾期提交最后报价的；
- 4.4 如供应商的最后报价超过竞争性磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价的；
- 4.5 响应文件中出现可选择性或可调整的报价的（竞争性磋商文件另有规定的除外）；
- 4.6 最后报价出现前后不一致，供应商对修正后的报价不予确认的；
- 4.7 其他：无。

5 评审方法和评审标准

- 5.1 本项目采用的评审方法为：本项目的评审采用综合评分法。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。
- 5.2 竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。
- 5.3 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。

6 确定成交候选人名单

- 6.1 磋商小组将根据各供应商的评审排序以及磋商文件中关于成交候选人的相关规定，确定本项目成交候选人名单，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选人的排名顺序。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。响应文件满足竞争



性磋商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供应商为排名第一的成交候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

6.2 磋商小组根据上述供应商排序，依次推荐排序前 3 名的供应商为成交候选供应商（若在磋商文件允许的情形下提交最后报价的供应商为二家，则依次推荐二名供应商为成交候选供应商），并编写评审报告。

6.3 磋商小组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、响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

## 7 报告违法行为

7.1 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、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、评审标准

评审板块	评审项	权重 分值	评审标准
价格部分 (10分)	价格得分	10	满足磋商文件要求的最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 磋商报价得分=（磋商基准价/最后报价）×10
商务部分 (16分)	供应商履行合同所具备的专业能力	10	提供供应商近三年（合同签订日期自 2023 年 1 月 1 日至今）的类似业绩，每提供一份合格的证明文件得 2 分，最多得 10 分。 审核依据：合同电子件并加盖供应商公章，须包括合同首页、项目标的页、合同落款时间页、签字盖章页。
		6	1、具有有效的质量管理体系认证证书； 2、具有有效的环境管理体系认证证书； 3、具有有效的职业健康安全管理体系认证证书； 每提供一份合格证明材料的得 2 分，本项最高得 6 分。 审核依据：提供相关证书电子件并加盖供应商公章，未按要求提供证明材料的不得分。
服务部分 (74 分)	项目理解与重难点分析	10	根据供应商对本项目需求的理解与分析进行综合评审： 对项目有全面、深刻的理解与认识，重难点分析深入透彻，能够清晰准确地把握项目核心，提出明确、可靠的解决方案，充分支撑实现采购目标的：10 分； 对采购需求理解准确，重难点分析较为充分，解决方案系统、合理，能够较好满足采购项目需求的：8 分；



		<p>对采购需求理解基本清晰，能识别和分析主要的重难点，整体方案较为简单或笼统，能够基本满足采购项目需求的：6分；</p> <p>仅理解主要或部分采购需求，重难点分析不充分，解决方案内容较为空泛，不确定是否满足项目需求：4分；</p> <p>对采购需求理解存在不足，重难点分析缺乏或不符实际情况，解决方案极其简略或缺乏实质内容，无法满足采购需求：2分；</p> <p>未提供具体方案：0分。</p>
	<p>服务方案</p>	<p>10</p> <p>根据供应商提供的服务方案进行评审，包括但不限于服务设想、服务规范、服务模式、服务流程等。</p> <p>方案完整度高、工作职责划分清晰明确、统筹管理有序规范，模式及流程科学合理，完全满足采购需求：10分；</p> <p>方案完整度较高、工作职责划分明确、统筹管理规范，模式及流程合理，可以较好的满足采购需求：8分；</p> <p>方案完整度较高、主要工作职责划分清晰、统筹管理较为有序，模式及流程较为合理，满足采购需求：6分；</p> <p>方案基本完整、基本工作职责划分较清晰、统筹基本有序，模式及流程基本合理，满足基本采购需求：4分；</p> <p>方案完整度不足有缺失、工作职责划分模糊、统筹有序性欠缺，模式及流程不合理，仅能满足个别采购需求：2分；</p> <p>未提供具体方案：0分。</p>



	<p>保密制度</p>	<p>10</p>	<p>方案完整度高、保密制度建设健全完善、保密措施丰富且有效、操作流程规范且细致，完全满足采购需求：10分；</p> <p>方案完整度较高、保密制度建设完善、保密措施多样且有效、操作流程规范，可以满足采购需求：8分；</p> <p>方案基本完整、保密制度建设基本完善、保密措施较常规、操作流程基本规范，基本满足采购需求：6分；</p> <p>方案完整度较弱有缺失、保密制度建设松散、保密措施较少、操作流程随意，勉强满足采购需求：4分；</p> <p>方案缺失较多、保密制度建设缺失、无保密措施、不便于操作且未执行，无法完全满足采购需求：2分；</p> <p>未提供具体方案：0分。</p>
	<p>人员配备</p>	<p>10</p>	<p>综合考虑供应商针对本项目拟派人员情况（附人员组成名单、个人简历、学历证书、资历证明等材料）。</p> <p>针对本项目组建专门的服务团队，人员职责明确，架构清晰，岗位设置合理，人员均具备服务本项目的专业能力，具有丰富的类似项目服务经验，拟派人员的来源均有客观支持材料，来源稳定可靠，完全满足服务要求：10分；</p> <p>针对本项目组建专门的服务团队，人员职责较为明确，架构较为清晰，岗位设置较为合理，大部分人员具备服务本项目的专业能力，具备一定类似项目服务经验，拟派人员的来源有客观支持材料，来源较为可靠，基本满足服务要求：8分；</p>



		<p>针对本项目组建专门的服务团队，人员职责基本明确，架构基本清晰，岗位设置基本合理，部分人员具备一定服务本项目的专业能力，拟派人员的来源的客观支持材料不太明确，来源可靠性有所不足：6分；</p> <p>针对本项目组建专门的服务团队，人员职责不够明确，架构不够清晰，或岗位设置不够合理，人员服务本项目的专业能力有所不足，对拟派人员的来源仅有描述，没有客观支持材料，无法确认是否完全满足服务要求：4分；</p> <p>针对本项目组建专门的服务团队，人员职责不明确，架构不清晰，无岗位设置，对拟派人员的来源没有具体描述，来源不确定，无法确认是否满足服务要求：2分；</p> <p>未提供具体方案：0分。</p>
	项目团队培训计划	<p>6</p> <p>根据供应商培训方案的综合表现进行评审：          培训方案内容体系完整、设计科学，与项目需求高度契合，实施路径清晰合理，具备很强的可行性：6分；          培训方案内容较为完整、设计合理，能够有效响应项目需求，主要实施措施明确，具备较好的可行性：4分；          培训方案具备基本框架和主要内容，与项目需求基本匹配，措施与安排总体可行：2分；          未提供具体方案：0分。</p>
	管理制度	<p>10</p> <p>针对供应商的管理制度（包含但不限于招聘、薪酬、考核、日常运营管理、人员补充等）进行评审：          方案构成一个完整、精细且激励性强的管理体系。</p>



		<p>方案全面、完整、详细，且每一部分内容都紧密围绕热线项目 7×24 小时服务、高压力、高质量的特点专门设计，整个方案配套资源充足，能显著提升团队凝聚力和服务水平：10 分；</p> <p>方案系统、专业，可操作性强。方案完整覆盖所有要求，且较好地结合了项目特点；各方面方案设计较扎实，但创新性或精细度略有不足，能确保团队稳定运行：8 分；</p> <p>方案框架完整，满足基本要求。涵盖了所有要点，但设计较为常规，与项目特殊性的结合度一般，具备基本保障，但在应对人员流动或激发团队潜能方面考虑较为简单：6 分；</p> <p>方案内容较空泛，类似通用模板。仅罗列了各部分标题或原则性描述，未体现对热线项目的针对性设计，保障措施描述模糊，可行性存疑：4 分；</p> <p>方案存在明显缺失或严重不合理。重要部分缺失或完全脱离项目实际，内容不可行或无法支持项目运行，缺乏基本保障：2 分；</p> <p>未提供具体方案：0 分。</p>
	<p>应急预案</p>	<p>9</p> <p>结合供应商针对日常工作中可能出现的紧急情况制定的应急预案进行评审：</p> <p>预见全面，识别各类关键点风险，响应流程具体，应急措施具体、有效，明确资源调配方案和到位时限。构成一个完整、高效、可实操的应急管理体系，能够最大可能降低突发事件的影响：9 分；</p> <p>预见较全面，识别了主要风险类型；有清晰的应急流程和指挥体系，岗位职责明确；提出了可行的应急措施和资源保障，但部分细节可能不够精确：6 分；</p>



		<p>列出了常见的应急场景，但风险识别不够全面；响应流程不够具体或细化；提出了原则性的应对措施，但缺乏具体的操作指引和资源保障细节，可操作性一般：3分；</p> <p>预案内容非常笼统，仅简单提及个别风险；流程描述模糊，措施空泛，完全没有可执行的细节和资源保障，预案基本无法指导实际应急：1分；</p> <p>未提供具体方案：0分。</p>
	<p>服务质量管理方案</p>	<p>9</p> <p>针对本项目采购需求提供服务质量管理方案，包括：</p> <p>①服务质量保障总体思路；</p> <p>②服务质量保证和提升方案；</p> <p>③质检工作实施流程。</p> <p>对以上三项内容分别进行综合评审：</p> <p>方案具体详实，措施明确有效，思路清晰，体系完整，逻辑严密，与项目需求高度契合：3分；</p> <p>方案具备主要内容，措施较为明确，思路较为清晰，框架基本形成，与项目需求基本契合：2分；</p> <p>方案内容简略或空泛，措施不够明确，思路不够清晰或存在疏漏，与项目需求的契合度不高：1分；</p> <p>未提供此项内容：0分。</p>



## 第四章 采购需求

### 一、项目概述

北京市西城区陶然亭街道 12345 热线坐席服务，需提供 7×24 小时服务，负责协助政府热线工作，参与热线工作体系建设、管理工作，负责协调监督辖区内接诉即办基础工作。

为节约建设资金，减少人员管理负担，充分利用社会资源，本项目拟采用购买服务方式，为街道热线诉求受理、流转、反馈、分析等方面提供服务。

### 二、项目需求

#### （一）项目内容

项目服务商为北京市西城区陶然亭街道提供专业化坐席职场、坐席团队运营管理、日常工单台账建立、工单数据整理及分析等服务。

项目团队应了解北京市市民热线 12345 业务及处置流程，掌握诉求接、转、派、访流程，熟悉“接诉即办”各项业务要求，确保辖区内诉求工单妥善处理。

#### （二）坐席人员需求

1. 配备满足业务服务需求人员（不少于 10 人），人员须熟知诉求业务及处置流程，掌握诉求案件（电话）受理及转、派、结等流程。提供 7\*24 小时热线值守服务；具备日常管理台账能力、数据整理及分析能力；提供专业化管理团队负责项目全面运营。

#### 2. 项目人员应具备以下基本要求：

（1）政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守西城区政府各项规章制度、保密制度、服务规范等，符合西城区陶然亭街道本项目用人要求。

（2）大专以上学历，具备政务服务类业务工作经验。

（3）身体健康，品行端正，积极上进。

（4）熟练操作计算机和 Office 软件，文字录入速度 40 字/分钟以上，正确率 90% 以上。

（5）有责任心，有团队意识，服从管理。



(6) 具备政务服务基础知识，普通话标准，口齿清晰，口头表达能力强，有亲和力。

(7) 年龄 18 岁-40 岁（特别优秀者可适当放宽）。

(8) 具有良好的服务意识和团队精神，具有较强的应变能力、沟通能力、判断能力、学习及适应能力。

（备注：项目日常需求的配套设施及办公用品需由供应商提供，包括但不限于：电脑、电话等。）

### 三、管理制度建立及执行

制定日常运营管理相关制度并严格执行。包括但不限于：应急处置方案、保密、交接班、节假日值班、请示报告、换班、考勤、加班管理、薪酬、培训、考试、考试评定、质量检查、工作汇报、项目资料留存管理、业务档案管理、明确项目管理团队组织架构及职责、项目沟通机制及例会制度等。

### 四、服务期限

服务期限：1 年（2026 年 5 月 1 日—2027 年 4 月 30 日）。

### 五、对需求应答的要求

对本项目提出的需求进行逐条应答，应答内容应全面、具体、细化，保证各项应答内容具有可操作性。

### 六、付款方式：

以三个月为一周期付费。每周期内（每三个月）支付本周期服务费用，最后一周期费用支付至合同 90%，剩余 10%尾款于服务结束完成满意度测评后进行支付。如有费用调整，经双方协商一致，合同到期后 15 个工作日内双方以多退少补原则进行结算，结清所有费用差异。

供应商应在采购人支付费用前 10 个工作日内向采购人交付符合要求的等额合法发票，采购人未收到符合要求的发票的，有权顺延付款时间，且不视为违约。

### 七：履约验收

项目由采购人组织验收。以本项目合同、采购需求文件、响应文件、北京市及行业



主管部门关于 12345 接诉即办项目的服务规范等为验收依据。供应商提供的服务内容、服务标准、服务质量、人员配置、系统保障等均须完全满足合同约定，各项量化指标达到合同要求。满足全部约定要求且无重大违约事项的，判定为验收合格；关键指标不达标或存在严重履约问题的，判定为验收不合格。验收合格的，采购人按合同约定支付相应款项；验收不合格的，采购人有权暂缓支付、扣减费用、追究违约责任，直至解除合同。

## 八、服务响应要求

1、供应商应具备符合本项目服务要求的能力和经验。2023 年 1 月 1 日至今，供应商如承担过与本项目类似的项目，可在响应文件中提供合同，须包括合同首页、项目目标的页、合同落款时间页、签字盖章页。

2、供应商应具备履行合同所必需的专业技术能力和有利于项目实施的标准化体系认证。如具有有效的质量管理体系认证证书、有效的环境管理体系认证证书、有效的职业健康安全管理体系认证证书，可在响应文件中提供相关证书电子件并加盖公章。

3、供应商应对本项目服务需求有深刻的理解和重难点分析，了解北京市市民热线 12345 业务及处置流程，对本项目服务需求、政策要求、业务特点全面、深刻、准确理解；掌握诉求接、转、派、访流程，熟悉“接诉即办”各项业务要求，确保辖区内诉求工单妥善处理。

4、供应商提供应提供针对本项目的服务方案，包括但不限于服务设想、服务规范、服务模式、服务流程等。

5、供应商应针对本项目建立专门项目人员团队，项目团队应满足采购需求（二）坐席人员需求。可在响应文件中提供项目人员团队情况介绍及人员相关专业证明文件等材料。

6、供应商需针对本项目制定完善的保密制度、项目团队培训计划、管理制度、应急预案、服务质量管理等方案，供应商可在其响应文件中详细阐述以上方案内容。



## 第五章 合同草案条款

(以实际签订为准)

### “12345”市民热线坐席服务协议

甲方：\_\_\_\_\_

法定代表人/负责人：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

乙方：

负责人：

地址：

联系人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

为满足坐席服务需求，\_\_\_\_\_（以下称甲方）与\_\_\_\_\_（以下称乙方）本着友好合作的原则，经协商，就甲方委托乙方提供坐席服务的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下协议：

#### 第一条 协议目的

为保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务，规范合作过程中的行为，特制订本协



议。

## 第二条 服务内容

甲方自双方确定的使用时间起使用乙方的呼叫中心坐席服务，具体内容详见附件 1 《坐席服务内容资费标准》。

乙方提供的全部坐席服务需符合 12345 市民热线的业务运行要求，满足甲方正常开展市民热线业务的需要。

## 第三条 协议有效期

本协议自甲乙双方签字盖章之日起生效。协议履行期为 2026 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日止。

## 第四条 双方的权利和义务

### 4.1 甲方的权利和义务：

4.1.1 甲方负责向乙方提供呼叫中心服务项目所需的服务信息；甲方调整服务规模或业务要求的，经甲、乙双方商议确认后，乙方对所提供的服务进行调整，针对调整事项，双方确认调整内容及对应费用，经甲方书面认可后，甲方按照调整后的实际服务内容支付服务费用。

4.1.2 甲方负责向乙方提供呼叫中心工作流程及相关工作标准。如因甲方原因致使乙方未能按期完成上线运行工作，甲方承担延期交付责任。

4.1.3 甲方应按时向乙方支付本协议约定的服务费用，并严格遵守乙方后勤管理相关规定。

### 4.2 乙方的权利和义务：

4.2.1 乙方应按照本协议约定提供服务，乙方未能按期提供的，应承担延期交付违约责任。

4.2.2 如甲方调整服务规模或业务要求，经甲、乙双方商议确认后，乙方应对所提供的服务进行调整，乙方有权要求甲方按照实际服务内容支付服务费用，但调整费用发生前应先取得甲方书面认可。

4.2.3 乙方应该保证工作人员符合政治面貌、工作技能等要求，并参加相关业务培



训，所有工作人员上岗前必须完成相关业务培训并考核合格。

4.2.4 乙方有权按照本协议规定按时获得甲方支付的服务费用。

4.2.5 乙方不得将本合同的任何部分或全部服务、项目转包给第三方。若未经甲方书面同意擅自转包，甲方有权解除本合同，且乙方应向甲方支付合同总金额 20%的违约金。

4.2.6 配合审计

4.2.6.1 乙方应根据甲方要求，配合相关审计工作，提供必要的文件、账目、记录及资料，以确保审计顺利进行。甲方有权在合同履行过程中随时进行审计，审计范围包括但不限于财务、工作进度、服务质量等方面的审查。乙方应保证审计人员能够获得充分的支持与配合。

4.2.6.2 乙方应提供准确、真实、完整的相关资料、账目等，确保审计工作的顺利进行。乙方不得提供虚假或误导性资料。

4.2.6.3 若审计结果显示乙方存在违反合同条款或未能达到约定要求的情况，甲方有权要求乙方进行整改，并可追究乙方违约责任，包括但不限于解除合同、追究赔偿责任等措施。

4.2.6.4 如因乙方的原因导致审计工作增加额外费用，乙方应承担该费用。

4.2.7 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。

## 第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 支付标准：具体详见附件 1《坐席服务内容资费标准》。

5.2 计费周期：按自然月计费。协议首月及末月服务提供不足 15 日的按半月收费，服务提供 15 日及以上的按全月收费。

5.3 付费周期：按以下 5.3.1 方式付费。

5.3.1 以 每三个月 为周期付费。甲方于周期内（每三个月）支付本周期服务费用，最后一周期支付至合同款 90%，剩余 10%尾款于服务完成满意度评价后进行支付。如有费用调整，经双方协商一致，合同到期后 15 个工作日内双方以多退少补原则进行



结算，结清所有费用差异。

5.3.2 自协议签订后\_\_\_\_/\_\_\_\_日内一次性支付全部服务费用。如有费用调整，经双方协商一致，合同到期后 15 个工作日内双方以多退少补原则进行结算，结清所有费用差异。

5.4 乙方应在甲方支付费用前 10 个工作日内向甲方交付符合要求的等额合法发票，甲方未收到符合要求的发票的，有权顺延付款时间，且不视为违约。

本合同价款为包含增值税税款的含税价，其中\_\_\_\_/\_\_\_\_基础电信业务适用增值税税率为 9%，\_\_\_\_\_\_\_\_增值电信业务适用增值税税率为 6%，具体金额、税额以系统出账为准。如遇国家税务政策调整，本合同适用税率从调整时点起按相关法律法规文件要求执行。

甲方按合同约定付款后，乙方应向甲方开具下列发票（请选择）：

[\_\_\_\_/\_\_\_\_] 增值税专用发票

[\_\_\_\_\_\_\_\_] 增值税普通发票

注：如选择开具“增值税专用发票”，甲方应配合提供一般纳税人资格证明等相应资料，由乙方维护系统客户信息。

5.5 支付方式：按\_\_\_\_电子汇款\_\_\_\_支付方式。若采取汇款方式支付，请汇至，账户名称：\_\_\_\_，开户行：\_\_\_\_，银行账号：\_\_\_\_。

## 第六条 第六条 违约责任

6.1 甲乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，非违约方有权同时采取以下措施：

6.1.1 要求违约方继续履行合同义务。

6.1.2 要求违约方采取及时、合理的补救措施。

6.1.3 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

6.1.4 乙方发生下列情形之一的，视为违约，甲方有权根据违约情节的严重程度，要求乙方支付违约金、赔偿损失或单方解除合同：

(a) 服务质量不符合附件或双方约定的标准，经甲方书面指出后未在合理期限内改



正的；

- (b) 违反本合同第七条、第十一条约定，泄露甲方数据或信息的；
- (c) 违反第 4.2.5 条约定，擅自将服务转包的；
- (d) 无正当理由中断服务，影响甲方业务正常运行的。

乙方违反本条约定的，甲方有权要求乙方支付合同总价 20%的违约金，若违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿全部损失。

6.2 甲方如有特殊原因，需逾期支付服务费用，应以书面形式向乙方进行说明。若因等待财政拨款导致甲方未按本合同约定及时支付款项的，不视为甲方违约。乙方应保证不因此影响服务质量和进度且不追究由此产生的甲方的任何责任。

### **第七条 保密条款**

7.1 甲、乙双方对本协议相关的各种资料和信息保密。

7.2 任何一方对于在合作过程中了解或接触到的对方商业秘密及其他敏感资料和信息（以下简称“保密信息”）均应保守秘密；未经对方书面同意，任何一方不得向媒介公开或向第三方透露、给予或转让该项保密信息。泄密的一方将对另一方因此而受的损失负完全赔偿责任，本条款所涉保密义务在本协议终止后 3 年内继续有效。

### **第八条 免责条款**

8.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行本协议的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除责任。

8.2 因乙方原因需暂时中断运行，乙方应提前 6 个工作日与甲方沟通，此情况不应影响协议的正常履行。上述中断运行是指北京联通整体需暂时中断运行，一般可在数小时内修复，不会影响甲方在工作时间的运行使用。

8.3 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行协议的，应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限内，提供不可抗力事件及其对协议履行影响状况的证明。

8.4 不可抗力影响发生后，甲、乙双方视具体情况决定继续履行本协议或解除协议。

### **第九条 争议解决方式**



因本协议引起的一切争议，甲、乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。如协商不成的，向北京市西城区人民法院提起诉讼。

### **第十条 协议变更、终止、解除**

10.1 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更任何条款及内容，若确需修改、变更的，经甲、乙双方协商一致并签订补充协议。

10.2 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除协议，需提前三个月以书面形式通知乙方并履行手续，同时结清当月费用。

### **第十一条 信息安全条款**

11.1 甲方传送的主叫号码为：\_\_\_\_/\_\_\_\_；呼叫时段为：\_\_\_\_/\_\_\_\_；呼叫频次为\_\_\_\_/\_\_\_\_。如若违规使用码号，呼叫时段呼叫频次出现异常情况，经双方核实确认后，乙方有权终止服务。

11.2 甲方提供给乙方办理业务时的所有资料均真实准确；甲方有义务配合乙方核对所提供客户资料的真实性和合规性。如甲方租用乙方业务的使用用途或经营资质发生变化，甲方将及时办理业务变更手续。如甲方所提供材料的内容与实际情况不符，乙方有权终止服务。

11.3 甲方不得对坐席类业务进行转租转售，即甲方是使用乙方坐席类业务的最终用户。如甲方经营该业务，应提供工信部或通管局颁发的《增值电信业务经营许可证》。如甲方没有经营资质且有转租转售行为，乙方有权终止服务。

11.4 甲方知晓乙方配合公安机关打击通讯信息诈骗工作，对于公安机关要求关停的涉案号码，乙方将在第一时间立即对涉案号码及其所属号段进行关停。如甲方有异议，乙方将向公安机关进行申诉。

11.5 甲方保证客户资料协议准确性及合规性，对于乙方开展的客户资料及业务合同核实修订工作，甲方将积极配合乙方进行客户资料变更、合同签署工作。

11.6 甲方不得利用坐席类业务，违规制作、发布、传播任何含有下列内容之一（即“九不准”和“六不许”内容）的信息：

“九不准”，即：



- ①反对宪法所确定的基本原则的；
- ②危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- ③损害国家荣誉和利益的；
- ④煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- ⑤破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- ⑥散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- ⑦散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- ⑧侮辱或者诽谤他人，侵害他们合法权益的；
- ⑨含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

“六不许”，即：

- ①决不允许在群众中散布违背党的理论和路线方针政策意见；
- ②决不允许公开发表同中央的决定相违背的言论；
- ③决不允许对中央的决策部署阳奉阴违；
- ④决不允许编造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论；
- ⑤决不允许以任何形式泄露党和国家的秘密；
- ⑥决不允许参与各种非法组织和非法活动。

11.7 乙方应采取合理的安全措施保护甲方数据，因乙方过错导致的数据、信息泄露的，乙方应承担全部责任。

## 第十二条 其它约定

12.1 甲、乙双方任何一方不得利用本协议项下的通信资源从事非法的经营活动，如一方违反本条款，其行为与另一方无关，自行承担全部责任。

12.2 本协议生效后，甲方以书面载明的有关调整业务内容的说明，经甲、乙双方同意，书面通知自动构成本协议的组成部分，对甲、乙双方具有约束力，协议仍有未尽事宜，甲、乙双方可签订补充协议解决。



12.3 本协议的附件、补充协议与本协议具有同等法律效力。若本协议的补充协议与本协议存在冲突，则以本协议的补充协议为准。

12.4 本协议一式\_\_\_\_陆\_\_\_\_份，甲方\_\_\_\_叁\_\_\_\_份，乙方\_\_\_\_叁\_\_\_\_份，具有同等效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_

乙方（盖章）：

法定代表人/负责人（签字）：

负责人（签字）：

或委托代理人（签字）：

或委托代理人（签字）：



附件 1

坐席服务内容资费标准

项目事项	服务地点	服务时长	费用	说明	超出部分核算标准
日常台账管理及管理 统筹三方团队服务等 其他相关服务	陶然亭街道 办事处	12 个月			
7（每周在岗天数）*24 小时轮班值守，接单、 派单、退单等其他相关 服务	陶然亭街道 办事处	12 个月			
工单回复初审、案件办 结等其他相关服务	陶然亭街道 办事处	12 个月			
工单数据整理及统计 分析等其他相关服务	陶然亭街道 办事处	12 个月			

注：价格及折扣按公司相关规定执行。



## 第六章 响应文件格式

### 供应商编制文件须知

- 1、供应商按照本部分的顺序编制响应文件，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、对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商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，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 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。



响应文件封面（非实质性格式）

# 响 应 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商名称：



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 供应商资格声明书

## 供应商资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目磋商中，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。



供应商名称（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，供应商无须提供《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；当供应商拟享受中小企业扶持政策时，仍应提供上述证明文件，否则不享受相关中小企业扶持政策。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，响应文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》，或提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

（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或要求供应商以联合体形式参加采购活动，响应文件中须提供《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。

#### （4）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供应商出具。联合体参与的，《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，供应商应充分、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。

（5）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，供应商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《供应商须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。



2-1-1 中小企业证明文件

## 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<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（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：\_\_\_\_\_

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



## 残疾人福利性单位声明函格式

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

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_



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）”\_\_\_\_\_包采购项目的磋商事宜，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采购项目的磋商工作。

二、联合体成交后，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竞争性磋商文件要求出具《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、内容以响应文件及合同为准。

六、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。

七、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_（如有），具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。

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。如未成交，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**响应无效**。
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 磋商保证金凭证/交款单据电子件（本项目不涉及）

磋商保证金汇款凭证复印件  
或保函等非现金形式复印件

注：采用汇款形式递交磋商保证金的，磋商保证金将原路退还至打款账户，为保证及时退还保证金，请确认提供的磋商保证金汇款凭证账户信息清晰可辨，或据实填写下表。

供应商名称		社会统一信用代码	
项目名称及编号			
保证金金额			
退款银行名称			
退款银行行号			
退款账号			



5 响应书（实质性格式）

## 响应书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就\_\_\_\_\_（项目名称，项目编号）组织的采购活动，并对此项目进行磋商。

1. 我方已详细审查全部竞争性磋商文件，自愿参与磋商并承诺如下：

（1）本响应有效期为自响应文件提交截止之日起 90 个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应竞争性磋商文件的全部要求。

（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）如我方成交，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照竞争性磋商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）：\_\_\_\_\_。

与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_

传 真\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_

电子函件\_\_\_\_\_

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



6 授权委托书（实质性格式）

## 授权委托书

本人\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_（供应商名称）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）响应文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

供应商名称（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.若响应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\_\_\_\_（供应商名称）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：

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



7 报价一览表

## 报价一览表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

供应商名称	报价	
	大写	小写

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。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



8 分项报价表

### 分项报价表

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

序号	分项名称	服务地点	服务时长	单价（元）	合价（元）	备注/说明
1	日常台账管理及管理统筹三方团队服务等其他相关服务	陶然亭街道办事处	12个月			
2	7（每周在岗天数）*24小时轮班值守，接单、派单、退单等其他相关服务	陶然亭街道办事处	12个月			
3	工单回复初审、案件办结等其他相关服务	陶然亭街道办事处	12个月			
4	工单数据整理及统计分析等其他相关服务	陶然亭街道办事处	12个月			
				<b>总价（元）</b>		

注：1.本表应按包分别填写。

2.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



9 合同条款偏离表（实质性格式）

## 合同条款偏离表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	竞争性磋商文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应文件内容	偏离情况	说明
<p><b>对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择响应无效）：</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>无偏离</b>（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）</p> <p><input type="checkbox"/> <b>有偏离</b>（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一系列明，否则<b>响应无效</b>；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



10 采购需求偏离表（实质性格式）

## 采购需求偏离表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	竞争性磋商文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对竞争性磋商文件中的所有商务、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，**响应无效**。
- 2.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。 供应商需对本项目提出的需求进行逐条应答。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



11 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

11-1 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”。



12 最后报价一览表（实质性格式，磋商后提交）

## 最后报价一览表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	供应商名称	最后报价		其他 声明
		大写	小写	

- 注：1.此表中，每包的最后报价应和《最后分项报价表》中的总价相一致。  
 2.本表必须按包分别填写。  
 3.此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



13 最后分项报价表（实质性格式，磋商后提交）

## 最后分项报价表

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

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

注：1.本表应按包分别填写。

2.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

3.此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日