

北京市政府采购项目

竞争性磋商文件

项目名称：2026 年什刹海街道市民热线“接诉即办”
委托管理服务

项目编号：ZXHD26106

采购人：北京市西城区人民政府什刹海街道办事处

采购代理机构：北京中兴恒达招标有限公司

2026 年 04 月

目 录

第一章	采购邀请	1
第二章	供应商须知	5
第三章	评审方法和评审标准	22
第四章	采购需求	40
第五章	拟签订的合同文本	43
第六章	响应文件格式	53

第一章 采购邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：ZXHD26106
2. 项目名称：2026年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 项目预算金额：209.9万元/年，项目最高限价：209.9万元/年
5. 采购需求：

序号	标的名称	项目预算金额	简要技术需求或服务要求
1	2026年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务	209.9万元/年	什刹海街道拟引入专业团队，协助街道市民热线“接诉即办”全流程工作。按照热线全年7×24小时有人值守要求，全面处理辖区内群众诉求，致力于提高街道市民热线办理工作的响应率、解决率、满意率。具体详见第四章采购需求。

6. 服务期限：2026年6月1日至2027年5月31日。

7. 本项目是否接受联合体：是 否。

二、申请人（供应商）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/小微企业采购，预留份额为： 对于预留份额，预留部分的工程由符合政策要求的中小/小微企业承建。预留份额通过以下措施落实： /

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 本项目是否接受分支机构参与响应：是 否；

3.2 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；

3.3 其他特定资格要求：在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商、或在“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）的供应商不得参与本项目的政府采购活动。

三、获取采购文件

1. 时间：2026年4月29日至2026年5月9日，每天上午08:30至11:30，下午13:30至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 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。

特别说明：各供应商需同时在采购代理公司电子平台（<https://rx3dbm8usr.jiandaoyun.com/f/687dea8c1346fd6a318c10f5?ddtab=true> 或扫描公告附件中的二维码）完成相应的信息登记。本项目的项目编号为 ZXHD26106。

3. 售价：0 元。

四、响应文件提交

1. 提交首次响应文件截止时间：2026年5月13日09点00分（北京时间）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台。

五、开启

1. 时间：2026年5月13日09点00分（北京时间）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台。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。

六、公告期限

自本项目竞争性磋商公告发布之日起 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：见第二章 供应商须知 4.2 条。

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 010-5851-5511

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 020-2204-3119

2.1 办理 CA 认证证书

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”，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 获取电子磋商文件

供应商持 CA 数字认证证书登录北京市政府采购电子交易平台获取电子磋商文件。未在规定时间内按上述操作获取磋商文件的供应商无法提交相应的响应文件。

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。

2.8 提交最后报价

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。最后报价会在北京市政府采购电子交易平台系统发起，供应商应注意查看并按系统要求进行相应操作。

3. 未在规定期限内按要求获取本项目磋商文件的供应商递交的响应文件按“资格审查不合格”处理。

4. 关于本项目竞争性磋商文件中选项标记的说明：标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

八、对本项目提出询问，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什刹海街道办事处

地址：北京市西城区地安门西大街 141 号

联系方式：010-8322 3007

2. 采购代理机构信息

名称：北京中兴恒达招标有限公司

地址：北京市朝阳区裕民路 12 号元辰鑫大厦 E1 座 424 室

联系方式：010-82250125

3. 项目联系方式

项目联系人：朱国华、王超、鲁先礼

电话：010-8225 0125

电子邮箱：zhongxinghengda422@163.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。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

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：___/___。				
4.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">标的名称</th> <th style="width: 50%;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2026年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务</td> <td>租赁和商务服务业</td> </tr> </tbody> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	2026年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务	租赁和商务服务业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
2026年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务	租赁和商务服务业					
8.1	成交多个采购包	是否允许同一供应商成交多个采购包：本项目不适用				
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：4万元。 磋商保证金收受人信息： 收 款 人：北京中兴恒达招标有限公司 开 户 行：中国工商银行股份有限公司北京马甸支行 账 号：0200025619200063450 注：供应商以银行转账形式提交磋商保证金的，应在汇款时备注“ZXHD26106 磋商保证金”。 特别提醒：采用银行转账形式提交磋商保证金的，一般可以实时入账，供应商须确保磋商保证金的按时到账。采用支票形式的，供应商则应充分考虑支票入账所需的时间，以确保磋商保证金能按时进入指定账户。根据银行信息交换和付款时间，支票从递交至实际入账一般需要4-5个工作日。如因供应商未及时提交支票或提交的支票不符合银行委托收款要求（如污损、折叠、胶装等）等原因而导致磋商保证金不能按时进入指定账户的，将按照磋商文件第二章 供应商须知第11.3条的规定处理。				

条款号	条目	内容																		
11.7.5		磋商保证金不予退还的其他情形： <input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，具体情形： (1) 在响应有效期内，供应商撤销响应的； (2) 供应商不按规定与采购人签订合同的； (3) 供应商不按磋商文件要求提交履约保证金的； (4) 供应商不按磋商文件要求缴纳代理费； (5) 存在的串通响应情形的。																		
12.1	响应有效期	自提交响应文件的截止之日起_90_个日历日。																		
15.1	提交首次响应文件的截止时间和地点	截止时间：2026年5月13日09点00分（北京时间） 地点：北京市政府采购电子交易平台。																		
17.2	开启响应文件的时间和地点	解密时间：30分钟 地点：北京市政府采购电子交易平台。																		
20.1	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： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商： <u>最后报价低的排名在前；得分且最后报价均相同的，以技术部分得分高者排名在前；若最后报价、技术部分得分均相同的，由磋商小组在评审现场随机抽取。</u>																		
23.5	分包	本项目是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，具体要求： (1) 可以分包履行的具体内容：___/___； (2) 允许分包的金额或者比例：___/___； (3) 其他要求：___/___。																		
24.1.1	询问	询问送达形式： <u>电子邮件或现场递交至采购代理机构。</u>																		
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>北京中兴恒达招标有限公司综合部；</u> 联系电话： <u>010-82250125；</u> 通讯地址： <u>北京市朝阳区裕民路12号元辰鑫大厦E1座424室。</u>																		
25.1	代理费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 成交供应商 收费标准：采购代理费参照原国家计委计价格【2002】1980号文和国家发改委发改办价格【2003】857号文的标准收取，具体如下： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">费率</th> <th rowspan="2">服务类型</th> <th colspan="3">成交金额（万元）</th> </tr> <tr> <th>货物</th> <th>服务</th> <th>工程</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100以下</td> <td></td> <td>1.50%</td> <td>1.50%</td> <td>1.00%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td></td> <td>1.10%</td> <td>0.80%</td> <td>0.70%</td> </tr> </tbody> </table>	费率	服务类型	成交金额（万元）			货物	服务	工程	100以下		1.50%	1.50%	1.00%	100-500		1.10%	0.80%	0.70%
费率	服务类型	成交金额（万元）																		
		货物	服务	工程																
100以下		1.50%	1.50%	1.00%																
100-500		1.10%	0.80%	0.70%																

条款号	条目	内容			
		500-1000	0.80%	0.45%	0.55%
		1000-5000	0.50%	0.25%	0.35%
		5000-10000	0.25%	0.10%	0.20%
		10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%
		100000 以上	0.01%	0.01%	0.01%
		注：上述代理费以项目成交金额为基准，按照差额定率累进法计算收取。 缴纳时间：领取成交通知书的同时。			
26.1	其他	无			

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：本项目采购人信息、采购代理机构信息见第一章《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 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

4.2.1 中小企业定义：

4.2.1.1 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。关于中小企业的相关规定依据《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)。

4.2.1.2 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。

4.2.1.3 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。

4.2.1.4 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。

4.2.2 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。

4.2.3 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：

4.2.3.1 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）；

4.2.3.2 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；

4.2.3.3 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；

4.2.3.4 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；

4.2.3.5 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）；

4.2.3.6 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。

4.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。

4.2.5 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》。

4.2.6 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》。

4.3 政府采购节能产品、环境标志产品

4.3.1 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。

4.3.2 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）。

4.3.3 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**；

4.3.4 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三章《评审方法和评审标准》（如涉及）。

4.4 正版软件

4.4.1 依据《财政部国家发展改革委信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，否则响应无效。财政部、国家发展改革委、信

息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

- 4.4.2 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）。

4.5 信息安全产品

- 4.5.1 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，应当在国家互联网信息办公室会同工业和信息化部、公安部、国家认证认可监督管理委员会统一公布和更新的符合要求的网络关键设备和网络安全专用产品清单中。

4.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

- 4.6.1 为全面推进北京市挥发性有机物（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，供应商应执行符合北京市和国家的VOCs含量限值标准（具体标准见第四章《采购需求》），否则**响应无效**；属于执行推荐性标准的，优先采购。

4.7 采购需求标准

- 4.7.1 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，则其具体要求见第四章《采购需求》。
- 4.7.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行），为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，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 拟签订的合同文本
- 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 采购人或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，因提供的信息有误或信息不完整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个工作日前通知或发布；不足上述时间的，将顺延提交响应文件的截止时间。

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。是否允许同一供应商成交多个采购包见《供应商须知资料表》。供应商应当对所报采购包对应第四章《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开响应，否则其对该采购包**响应无效**。
 - 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报价。

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 所报货物及标准附件、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、税费等按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关服务费用。

10.2.2 按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关工程或服务费用。

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响应报价和最后报价（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缴纳磋商保证金，并作为其响应文件的一部分。
- 11.2 缴纳磋商保证金可采用的形式：法律法规接受的支票、汇票、本票、银行转账或者金融机构、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、银行转账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；由于到账时间晚于首次响应文件提交截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**响应无效**。
- 11.4 磋商保证金（保函）有效期同响应有效期。
- 11.5 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同缴纳磋商保证金，其缴纳的保证金对联合体各方均具有约束力。
- 11.6 采购人、采购代理机构将及时退还供应商的磋商保证金，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的磋商保证金，供应商未书面申请退还的，采购人、采购代理机构可以不再退还。
 - 11.6.1 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况以书面通知的方式退出磋商，书面通知应当由法定代表人或其授权代表签字或加盖供应商单位公章。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；
 - 11.6.2 成交供应商提交的磋商保证金，在采购合同签订后5个工作日内退还成交供应商；
 - 11.6.3 未成交供应商提交的磋商保证金，在成交通知书发出后5个工作日内退还。
- 11.7 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：
 - 11.7.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
 - 11.7.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
 - 11.7.3 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；

11.7.4 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；

11.7.5 《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），可以使用签章或手写签名；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书原件等）应装订在响应文件正本中。

13.2 竞争性磋商文件要求的盖章，一般是指加盖供应商单位公章。

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 响应文件截止时间

15.1 供应商应在竞争性磋商文件要求的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。本项目提交首次响应文件的截止时间和地点见《供应商须知资料表》。

16 响应文件的修改与撤回

16.1 提交响应文件截止时间前，供应商可以以书面通知的形式对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。如有对磋商保证金的补充、修改或者撤回，供应商应以书面通知的形式就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。上述的书面通知须由供应商法定代表人或委托代理人签字并加盖供应商单位公章。由法定代表人签字的，应附符

合本磋商文件要求的法定代表人（单位负责人）身份证明；由委托代理人签字的，应附符合本磋商文件要求的授权委托书。

- 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 本项目响应文件的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》规定的时间内对其提交的响应文件进行解密。因非系统原因导致的解密失败，视为无效响应。
- 17.3 供应商提交磋商文件的时间、地点、解密时间等不符合磋商文件要求的，视为**响应无效**。
- 17.4 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。
- 17.5 提交响应文件的供应商不足 3 家的，不予开启响应文件。
- 17.6 本项目不公开报价。

18 磋商小组

- 18.1 磋商小组根据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》中的规定确定成交候选人排名。

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，在相关网站上发布结果公告，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 成交通知书是合同的组成部分，对采购人和成交供应商具有同等法律效力。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，将依法承担法律责任。

22 终止

22.1 在采购中，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进行的”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将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采购合同。

- 23.2 成交供应商拒绝签订采购合同的，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 联合体获得成交资格的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就成交项目向采购人承担连带责任。
- 23.4 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》。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。

24 询问与质疑

24.1 询问

24.1.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《供应商须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

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，由供应商派授权代表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，并加盖供应商单位公章。

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，并加盖供应商单位公章。

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。

26 其他

26.1 其他：见《供应商须知资料表》

第三章 评审方法和评审标准

一、资格审查程序

1 响应文件的资格性审查和符合性审查

1.1 磋商小组将根据《资格性审查要求》和《符合性审查要求》中规定的内容，对供应商进行审查，并形成审查结果。供应商《响应文件》有任何一项不符合《资格性审查要求》或《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该响应文件的供应商。

1.2 《资格性审查要求》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 《资格性审查要求》见下表：

资格性审查要求

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》第二十二条规定及法律法规的其他规定	具体规定见第一章《采购邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 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； 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”； 供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 若本项目允许分支机构参加响应，则分支机构参加响应的，此处除提供分支机构的营业执照外还需提供总公司或集团公司的营业执照及其授权文件。	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（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）；截止时点：首次响应文件提交截止时间以后、资格性审查阶段；</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，其响应无效。联合体形式响应的，联合体任何成员存在不良信用记录的，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。
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》	
2-1	中小企业声明函	<p>当本项目涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时应提供如下资料：</p> <p>1、供应商单独响应的，应提供中小企业声明函；如为监狱企业或残疾人福利性单位，不必提供中小企业声明函，但须按注1或注2要求提供证明材料。</p> <p>2、如磋商文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且供应商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》中如实填报。上述中小企业如为监狱企业或残疾人福利性单位应在声明函中如实列明单位性质，并按注1或注2要求提供证明材料。</p> <p>注1：监狱企业须提供由省级以上监狱管理局（北京市含教育矫治局）、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>注2：残疾人福利性单位须按磋商文件要求提供《残疾人福利性单位声明函》。</p> <p>当本项目涉及预留份额专门面向中小企业采购，而供应商在《中小企业声明函》中未明确声明企业类型，或声明的企业类型不符合本项目的资格要求的，或供应商未提供《中小企业声明函》或监狱企业或残疾人福利性单位证明材料的，其响应无效。</p>	格式见《响应文件格式》

序号	检查因素	检查内容	格式要求
2-1-1	拟分包情况说明及分包意向协议（类型一）	如本项目要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《响应文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	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《采购邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	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。 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。 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。 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。 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。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的响应无效。 7、本项目不接受联合体响应时，供应商不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件格式见《响应文件格式》
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，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”
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

序号	检查因素	检查内容	格式要求
4	磋商保证金	如有，按照竞争性磋商文件的要求提交磋商保证金。	提供提交磋商保证金凭证/交款单据电子件
5	获取磋商文件	<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项目的磋商文件。</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项目的磋商文件即视为满足要求。</p>	

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	非法定代表人签署响应文件的，应按竞争性磋商文件要求提供授权委托书；	不允许
2	响应完整性	未将一个项目或一个采购包中的内容拆开响应；	不允许
3	报价唯一性	响应文件未出现可选择性或可调整的报价（竞争性磋商文件另有规定的除外）；	不允许
4	磋商有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足竞争性磋商文件中载明的磋商有效期；	不允许
5	签署、盖章	按照竞争性磋商文件要求签署、盖章；	不允许
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按竞争性磋商文件要求提供；	不允许
7	★号条款响应（如有）	响应文件满足磋商文件第四章《采购需求》中★号条款要求；	不允许
8	磋商环节及提交最后报价	磋商环节及提交最后报价符合要求，见第三章 评审方法和评审标准；	不允许
9	分包承担主体资质（如有）	分包承担主体具备《供应商须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书的电子件；	不允许
10	分包意向协议（如有）	按竞争性磋商文件规定签订并提供分包意向协议的；	不允许
11	报价的修正（如有）	不涉及报价修正；或响应文件报价出现前后不一致时，供应商对修正后的报价予以确认；	允许
12	报价合理性	报价合理；或供应商的最后报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量、服务质量或者不能诚信履约的，能够应磋商小组要求在规定时间内证明其报价合理性；	允许
13	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的情形；	不允许
14	附加条件	响应文件不含有采购人不能接受的附加条件；	不允许
15	其他无效情形	供应商、响应文件不存在不符合法律、法规和竞争性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 磋商小组所有成员应当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、服务要求以及拟签订的合同文本，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供应商单位公章。由法定代表人签字的，应具有符合本磋商文件要求的法定代表人（单位负责人）身份证明；由授权代表签字的，应当具有符合本磋商文件要求的授权委托书。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）或其授权代表签字或者加盖供应商单位公章。由法定代表人签字的，应具有符合本磋商文件要求的法定代表人（单位负责人）身份证明；由授权代表签字的，应具有符合本磋商文件要求的授权委托书。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。最后报价的报价格和提交时间由磋商小组根据磋商进度另行通知。
- 2.7 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。
- 2.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。
- 2.9 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。为此目的，供应商应向磋商小组提交书面通知，书面通知应当由法定代表人或其授权代表签字并加盖供应商单位公章。
- 2.10 磋商小组认为供应商的最后报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响工程质量或者不能诚信履约的，有权要求该供应商在评审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；若供应商不能按磋商小组的要求证明其报价合理性，磋商小组将其应答作为**无效响应**处理。
 - 2.10.1 根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》财库

(2026)2号文件要求, 供应商最后报价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:

(一) 最后报价低于全部通过符合性审查供应商最后报价平均值 50%的, 即最后报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商最后报价平均值 \times 50%;

(二) 最后报价低于通过符合性审查且报价次低供应商最后报价 50%的, 即最后报价 $<$ 通过符合性审查且报价次低供应商最后报价 \times 50%;

(三) 最后报价低于采购项目最高限价 45%的, 即最后报价 $<$ 采购项目最高限价 \times 45%;

(四) 其他评审委员会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情形。

- 2.11 磋商小组启动异常低价审查后, 属于前述第(一)项至第(四)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不少于 30 分钟。其中, 属于第(三)项情形, 供应商已随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。
- 2.12 磋商小组依据专业经验, 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。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**处理。
- 2.13 采购人、采购代理机构应当为磋商小组在评审现场及时获取同类项目中标(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相关信息资料提供便利。评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的, 应当严格遵守评审工作纪律, 不得实施影响评审公正的行为。
- 2.14 异常低价审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记

录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

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。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开响应，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，以最后报价一览表的总价为准，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》4.2 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，评审时价格不予扣除。注：专门面向中小企业或小微企业采购、或预留部分采购预算专门面向中小企业或小微企业采购的情形不享受中小企业扶持政策。

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 4%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》(见附件)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。

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 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: ___/___。

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。优先采购的具体规定（如涉及）____/____

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。评审得分相同且最后报价相同的，按照技术部分得分由高到低的顺序推荐成交候选人的排名顺序。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方法，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，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

二、评审标准

1. 价格部分

序号	评分因素	分值	评分标准
1	最后报价	10	<p>满足竞争性磋商文件要求且最后报价最低的报价为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格部分得分统一按照下列公式计算：</p> <p>价格部分得分=（磋商基准价/最后报价）×分值</p> <p>注：此处最后报价指经过报价修正及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第三章《评审方法和评审标准》3.2、3.3</p>

2. 商务部分

序号	评分因素	分值	评分标准
1	业绩	10	<p>对供应商近3年内（2023年4月1日至本项目提交首次响应文件截止日）的类似热线服务相关业绩进行评审，每提供1个有效业绩得2分，最高得10分。</p> <p>注：1. 响应文件中应提供合同首页、服务内容页、签署盖章页的复印件并加盖供应商单位公章，否则不予认可。</p> <p>2. 业绩日期以合同签署日期为准，未标明合同签署日期的，评标委员会有权不予认可。</p> <p>3. 与同一使用单位签署的多份合同视为一份合同。</p> <p>4. 若供应商为联合体响应，则联合体任意一方具备的类似热线服务相关业绩视为该联合体的业绩。</p>
2	体系认证	3	<p>1. 供应商具有有效的质量管理体系认证证书；</p> <p>2. 供应商具有有效的环境管理体系认证证书；</p> <p>3. 供应商具有有效的职业健康安全管理体系认证证书；</p> <p>注：（1）每提供一份有效的证书电子件加盖供应商单位公章得1分，本项最高得3分。</p> <p>（2）若供应商为联合体响应，则联合体任意一方具有有效的体系认证证书视为该联合体具有相应的体系认证证书。</p>
3	对竞争性磋商文件商务条款的响应程度	2	<p>根据供应商对磋商文件商务条款的响应程度进行评审，全部满足磋商文件商务条款（无负偏离）得2分，否则不得分。</p>

3. 技术部分

序号	评分因素	分值	评分细则
----	------	----	------

1	对采购需求的响应情况	15	<p>供应商需对磋商文件 第四章 采购需求“三、技术要求”中“(二)服务内容及要求”项下的所有内容进行点对点应答(供应商应按 第六章 响应文件格式-“采购需求偏离表”的格式进行应答)。</p> <p>响应文件对磋商文件技术要求的响应完全满足磋商文件得 15 分, 一项技术条款(共 19 条)不满足扣 0.75 分。</p> <p>注: 其中“4.2.1”项已单独设置评审项, 此处不重复扣分。</p>
2	项目理解与重难点分析	8	<p>对供应商提供的“项目理解与重难点分析”进行综合评审, 包括:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对项目的理解与认识; 2. 重难点分析。 <p>方案内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为“符合”;</p> <p>方案内容属于通用类, 非专门针对本项目, 部分符合实际情况视为“部分符合”;</p> <p>方案内容简单, 阐述内容无法满足项目需求, 不符合实际情况或未提供视为“不符合”。</p> <p>以上每有一项“符合”得 4 分, 每有一项“部分符合”得 2 分, “不符合”得 0 分, 本项最高得 8 分。</p>
3	服务方案	8	<p>对供应商提供的“服务方案”进行综合评审, 包括:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服务设想; 2. 服务规范; 3. 服务模式; 4. 服务流程。 <p>方案内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为“符合”;</p> <p>方案内容属于通用类, 非专门针对本项目, 部分符合实际情况视为“部分符合”;</p> <p>方案内容简单, 阐述内容无法满足项目需求, 不符合实际情况或未提供视为“不符合”。</p> <p>以上每有一项“符合”得 2 分, 每有一项“部分符合”得 1 分, “不符合”得 0 分, 本项最高得 8 分。</p>
4	保密制度	6	<p>对供应商提供的“保密制度”进行综合评审, 包括:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保密制度的建设; 2. 保密措施; 3. 操作流程的规范性。 <p>方案内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为“符合”;</p> <p>方案内容属于通用类, 非专门针对本项目, 部分符合实际情况视为“部分符合”;</p> <p>方案内容简单, 阐述内容无法满足项目需求, 不符合实际情况或未提供视为“不符合”。</p>

			以上每有一项“符合”得2分，每有一项“部分符合”得1分，“不符合”得0分，本项最高得6分。
5	团队人员	2	拟派项目负责人具有本科（含）以上学历，供应商提供学历证书复印件加盖供应商单位公章得1分，否则不得分。 拟派项目负责人具有五年（含）以上工作经验，供应商提供工作经验承诺书加盖供应商单位公章得1分，否则不得分。
		8	根据供应商提供的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）进行综合评审： 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，完全满足服务要求，得8分； 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，较满足服务要求，得6分； 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，人员基本具备服务本项目的专业能力，基本具有类似项目服务经验，基本满足服务要求，得4分； 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，无法确认是否满足服务要求，得2分； 未针对本项目组建专门的服务团队或未提供团队人员方案的不得分。
6	人员培训及管理方案	6	对供应商提供的“人员培训及管理方案”进行综合评审，包括： 1. 人员培训方案； 2. 人员奖惩方案； 3. 团队建设方案。 方案内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为“符合”； 方案内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为“部分符合”； 方案内容简单，阐述内容无法满足项目需求，不符合实际情况或未提供视为“不符合”。 以上每有一项“符合”得2分，每有一项“部分符合”得1分，“不符合”得0分，本项最高得6分。
7	管理制度	10	对供应商提供的“管理制度”进行综合评审，包括： 1. 招聘制度； 2. 薪酬制度；

			<p>3. 考核制度；</p> <p>4. 日常运营管理制度；</p> <p>5. 人员补充制度。</p> <p>制度内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为“符合”；</p> <p>制度内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为“部分符合”；</p> <p>制度内容简单，阐述内容无法满足项目需求，不符合实际情况或未提供视为“不符合”。</p> <p>以上每有一项“符合”得2分，每有一项“部分符合”得1分，“不符合”得0分，本项最高得10分。</p>
8	应急预案	6	<p>对供应商提供的“应急预案”进行综合评审，包括：</p> <p>1. 应急组织机构及职责；</p> <p>2. 突发事件处理方案；</p> <p>3. 应急演练方案。</p> <p>方案内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为“符合”；</p> <p>方案内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为“部分符合”；</p> <p>方案内容简单复制粘贴采购需求，阐述内容无法满足项目需求，不符合实际情况或未提供视为“不符合”。</p> <p>以上每有一项“符合”得2分，“部分符合”得1分，“不符合”得0分，本项最高得6分。</p>
9	服务质量保障措施	6	<p>对供应商提供的“服务质量保障措施”进行综合评审，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>方案内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为“符合”；</p> <p>方案内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为“部分符合”；</p> <p>方案内容简单，阐述内容无法满足项目需求，不符合实际情况或未提供视为“不符合”。</p> <p>以上每有一项“符合”得2分，每有一项“部分符合”得1分，“不符合”得0分，本项最高得6分。</p>

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、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，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（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，国家统计局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。

第四章 采购需求

一、采购标的及项目概况

1. 采购标的

序号	标的名称	项目预算金额	简要技术需求或服务要求
1	2026年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务	209.9万元/年	什刹海街道拟引入专业团队，协助街道市民热线“接诉即办”全流程工作。按照热线7×24小时有人值守要求，全面处理辖区内群众诉求，致力于提高街道市民热线办理工作的响应率、解决率、满意率。

2. 项目概况：

为贯彻落实北京市“街乡吹哨、部门报到”工作机制，全面提升12345市民热线“接诉即办”工作效能，什刹海街道拟通过竞争性磋商采购的方式引入专业团队，协助街道市民热线“接诉即办”全流程工作。按照热线全年7×24小时有人值守要求，全面处理辖区内群众诉求，致力于提高街道市民热线办理工作的响应率、解决率、满意率。

二、商务要求

1. 服务时间和地点：

- 1.1 服务期限：2026年6月1日至2027年5月31日
 - 1.2 服务地点：北京市西城区什刹海街道办事处
2. 付款条件：详见第六章 拟签订的合同文本

三、技术要求

（一）基本要求

1. 采购标的需实现的功能或者目标

本次采购是“2026年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务”，供应商应根据磋商文件所提出的服务要求，以优良的服务和优惠的价格，充分显示自己的竞争实力。

2. 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：

供应商所提供的服务应符合国家有关部门规定的相应技术法规及标准要求。

（二）服务内容及要求

1. 服务内容

1.1 人员招聘服务：由供应商通过自有渠道招聘满足业务需求的人员。

1.2 运营管理：依托供应商从事呼叫中心、咨询热线、政务服务等各类项目的运营经验，提供班务管理、制度管理等完善的运营管理服务。

1.3 人事管理：由供应商自行提供员工薪金、五险一金核发及缴纳、个人所得税代扣代缴、医保类报销、档案管理等人事管理服务。

2. 工作内容

2.1 协助处理市、区中心下派的案件，进行分派、统计、跟进等工作。

2.2 协助开展基础政策解答及引导工作。

2.3 协助进行民意收集工作。

2.4 协助进行数据各维度统计，案件办理结果提交系统工作。

2.5 负责完成全相应街区治理中心交办的其它事项。

3. 工作要求

3.1 确保热线案件按时人工签收。

3.2 确保按照市、区、街三级的要求提交案件办理结果。

3.3 确保做好交接班，服从全响应街区治理中心的管理。

3.4 确保完成市、区热线办要求的其它事项。

3.5 供应商在满足采购人工作时长及工作内容的前提下严格遵守《劳动合同法》，合理安排调休及支付相关费用，承担用工主体责任，避免劳动纠纷。

4. 项目团队

★4.1 数量要求：13 人。（需在分项报价表中明确）

4.2 人员岗位要求：

4.2.1 项目负责人具有本科（含）以上学历且具有五年（含）以上工作经验。

4.2.2 政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守采购人各项规章制度、服务规范等。

4.2.3 身体健康，品貌端正。

4.2.4 熟悉计算机系统操作，能够进行正常工作操作。

4.2.5 有责任心，服从管理，有团队意识。

4.2.6 掌握呼叫中心专业基础知识，需标准普通话。

4.2.7 有相关工作经验者。

（三）其他要求

供应商需在响应文件中提供：

1. 项目理解与重难点分析：包括对项目的理解与认识、重难点分析；
2. 服务方案：包括服务设想；服务规范；服务模式；服务流程；
3. 保密制度：包括保密制度的建设；保密措施；操作流程的规范性；
4. 团队人员
5. 人员培训及管理方案：包括人员培训方案；人员奖惩方案；团队建设方案。
6. 管理制度：包括招聘制度；薪酬制度；考核制度；日常运营管理制度；人员补充制度。
7. 应急预案：包括应急组织机构及职责；突发事故处理方案；应急演练方案。
8. 服务质量保障措施：包括服务质量保障总体思路；服务质量保证和提升方案；质检工作实施流程。

第五章 拟签订的合同文本

(此版本为参考模板，最终以双方签订的版本为准)

2026 年什刹海街道市民热线“接诉即办” 委托管理服务

甲方（委托方）：北京市西城区人民政府什刹海街道办事处

乙方（受托方）：

2025年什刹海街道市民热线“接诉即办”委托管理服务协议

甲方：北京市西城区人民政府什刹海街道办事处

法定代表人/负责人：

地址：北京市西城区地安门西大街141号

联系人：

联系电话：

乙方：

负责人：

地址：

联系人：

联系电话：

为满足坐席外包服务需求，北京市西城区人民政府什刹海街道办事处（以下简称甲方）与_____（以下简称乙方）本着友好合作的原则，经协商，就甲方委托乙方提供什刹海街道办事处市民热线“接诉即办”管理服务的相关事宜，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

根据北京市12345热线服务热线模式，结合区、街道、乡镇业务情况，按照热线全年7×24小时有人值守要求，全面处理各街道、乡、镇疑难问题及群众诉求，提供人员外包服务。

（一）人员外包服务

配备13人负责什刹海街道办事处市民热线“接诉即办”管理服务，包括诉求受理及咨询、统计工作。

（二）主要职责

1. 负责处理市中心下派案件的接收、转派和回复，确保市民服务热线案件2

小时内系统在人工签收，保障热线7×24小时运转；

2. 负责协助处理各类报表的统计、分析、汇总及上报工作，根据系统反馈的办理结果进行数据分析，辅助甲方进行科学决策；

3. 负责进行市民服务热线和民意收集等工作，将案件办理结果反馈给市民，按照要求记录上传结果；

4. 配合完成热线信息的报送工作；

5. 完成街道交办的其它市民服务热线相关事项。

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____年__月__日至____年__月__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外包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，针对调整事项甲方需按照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 甲方负责协调有关业务管理部门，对乙方相关服务人员提供业务培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。

4.1.4 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、甲方采购需求提供服务，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甲方的要求（政治面貌、工作技能等），并参加相关业务培训。

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 未经甲方事先书面同意，不得转让、转包、分包本项目部分或全部内容给第三方。

4.2.6 乙方应确保所提供的外包人员具有合法有效的劳动关系，且所产生的相应责任及义务均与甲方无关。因乙方及乙方提供的外包人员在履行协议过程中对甲方及第三方造成人身、财产损害，由乙方承担相应责任。

4.2.7 乙方应在在满足甲方工作时长及工作内容的情况下严格遵守《劳动合同法》，合理安排调休及支付相关费用，承担用工主体责任，避免劳动纠纷。

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《坐席外包服务内容资费标准》。

5.2 计费周期：按自然月计费。协议首月及末月职场、系统使用不足15日的按半月收费，职场、系统使用15日及以上的按全月收费；人员使用按日收费；话费包按全月收费。

5.3 付费周期：费用合计：____元(大写：人民币____元整)，服务费分四次支付（每次付款前应当提供等额发票），

(1) 合同签订且财政资金到账后15个日历日内支付四个月的合同款；

(2) 2026年9月30日前，且财政资金到账后15个日历日内支付三个月的合同款；

(3) 2027年预算批复后，且财政资金到账后15个日历日内支付三个月的合同款；

(4) 待合同服务期满，采购人根据成交供应商在合同期限内的服务综合表现，扣除合同履行中成交供应商应承担的违约金或经济损失后，支付剩余合同款。

5.4 双方在每次费用支付前一周内完成费用确认并填写附件2《费用确认单》，若有费用差异在下次费用内予以调整。

5.5 甲方支付款项前，乙方应提前向甲方开具正式有效发票。因乙方延迟交付发票导致甲方逾期付款，甲方不承担逾期付款责任。

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

[]非增值税专用发票

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。

5.6 支付方式：按_____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：

5.7 上述费用为乙方履行本合同所需的全部费用，乙方不得向甲方请求支付其他任何费用。

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或单方面解除合同。

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。

6.2 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。逾期 60 天仍未支付，乙方可解除本合同。若因甲方原因未按约定的金额、期限、方式向乙方支付费用，且未向乙方提供相关说明，乙方有权终止合同约定服务。

6.3 若因甲方原因未按协议约定向乙方支付费用，除应补交所欠费用外，每逾期 1 日需向乙方支付所欠费用的 1% 的违约金。

6.4 本合同所述的赔偿责任、损失包括但不限于：直接损失、间接损失、诉讼费、律师费、保全费、鉴定费等。

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。

7.3 本合同解除后，保密条款不因此而失效。合同解除后因一方泄密行为给另一方造成损失的，泄密方对另一方承担赔偿责任。

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并征得甲方同意，此情况不得影响协议的正常履行。上述中断运行是指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，应向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

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 安全条款

11.1 “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。

11.2 “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。

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）：北京市西城区
人民政府什刹海街道办事处

乙方（盖章）：

法定代表人/负责人（签字）：

法定代表人/负责人（签字）：

或委托代理人（签字）：

或委托代理人（签字）：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

附件 1

坐席服务内容资费标准

事项	内容	单价	时长	超出部分 核算标准	说明
坐席职场					
系统平台				---	
服务	日常台账管理及管理统筹三方团队服务、7*24 小时轮班值守, 接单、派单、退单、工单数据整理及统计分析、案件审核等其他相关服务			---	
外呼套餐 资费包					外呼长市合一（不包含港澳台地区）
标准通话 费				---	按实际通话时长
服务标准				---	5*12; 5*8; 7*12; 7*16; 7*24; 7*9; 其它
其它				---	一次性奖励

注：价格及折扣按公司相关规定执行

附件 2

费用确认单

时间： 年 月 日 - 年 月 日

单位：元

序号	费用类型	单价 (元/月)	月度	总金额	备注
1	日常台账管理及管理统筹三方团队服务、7*24小时轮班值守，接单、派单、退单、工单数据整理及统计分析、案件审核等其他相关服务				
2					
3					
4					
5					
总计					
人民币总计（大写）					

甲方：北京市西城区人民政府

乙方：

什刹海街道办事处

联系人：（签字）

联系人：（签字）

日期：

日期：

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。
- 4、如为联合体投标（响应），投标（响应）文件中相关内容由联合体牵头人签字或盖章。

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：（加盖供应商单位公章）

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 供应商资格声明书（实质性格式）

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采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于采购法律、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（加盖供应商单位公章）：_____

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（如适用）（实质性格式）

注：

1. 如供应商未提供《中小企业声明函》，则视为供应商非中小企业；
2. 如供应商未提供《残疾人福利性单位声明函》，则视为供应商非残疾人福利性单位；
3. 如供应商未提供合格的供应商属于监狱企业的证明文件，则视为供应商非监狱企业；
4. 如供应商未提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，则视为供应商不进行分包；

2-1 中小企业声明函

说明：

(1) 如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，供应商非必须提供；当小微企业拟享受中小企业扶持政策时，仍应提供《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

(2) 如本项目（包）专门面向中小/小微企业采购，供应商须提供《中小企业声明函》（实质性格式）。

(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，要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例的，须提供《联合协议》；要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一部分分包给一家或者多家中小企业的，须提供《拟分包情况说明及分包意向协议（类型一）》。

(4) 其他

1) 中小企业参加采购活动，应当出具此格式文件。《中小企业声明函》由参加采购活动的供应商出具。联合体响应的，《中小企业声明函》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“项目名称”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分包内容。

3) 对于多标的的采购项目，供应商应充分、准确地了解所投产品制造企业信息。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。

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（竞争性磋商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（竞争性磋商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（请进行勾选）：

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）（实质性格式）

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：

- 1、 由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行采购项目的磋商工作。
- 2、 _____为本次磋商的牵头人，联合体以牵头人的名义参加磋商，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。
- 3、 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》。
- 4、 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。
- 5、 _____负责_____，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 6、 _____负责_____，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 7、 _____负责_____（如有），具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 8、 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。
- 9、 以联合体形式参加采购活动的，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采购活动。
- 10、 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：联合体各方成员应在本协议上共同盖章，不得分别签署协议书。

3-2 其他特定资格要求

在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的；或在“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）的供应商，不得参与本项目的采购活动。

注：本项无需供应商提供证明文件，以资格审查前采购人或采购代理机构网上查询结果为准，并由采购代理机构留存查询结果。

4 磋商保证金凭证/交款单据

提供提交磋商保证金凭证/交款单据电子件。

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，并对此项目进行响应。

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）本响应有效期为自提交响应文件的截止之日起个____日历日。

（2）除商务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、有效的，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（加盖供应商单位公章）：

日期：____年__月__日

6 授权委托书（如有）（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、递交、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（加盖供应商单位公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章或印鉴）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年__月__日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正背面电子件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证正背面电子件：

--	--

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. 若响应文件中签字之处为委托代理人签字的，则供应商须提供本《授权委托书》，同时提供委托代理人的有效的身份证、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）及委托代理人的在职证明（提供有效期内的劳动合同或近6个月内任意一个月的社保缴纳证明的电子件），否则**投标（响应）无效**。
4. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

附件：委托代理人的在职证明（提供有效期内的劳动合同或近6个月内任意一个月的社保缴纳证明的电子件）

附：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）有效期内的身份证正反面电子件：

--	--

供应商名称（加盖供应商单位公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章或印鉴）：_____

日期：___年___月___日

7 报价一览表（实质性格式）

报价一览表

项目编号：

项目名称：

序号	供应商名称	响应报价（元）	
		大写	小写

注：

1. 此表中的响应报价应和《分项报价表》中的总价一致。
2. 如项目划分采购包，则本表必须按包分别填写。

供应商名称（加盖供应商单位公章）：_____

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	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1					
2					
3					
...	...				
总价（元）					

注：1. 如项目划分采购包，则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竞争性磋商文件。

3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

供应商名称（加盖供应商单位公章）：_____

日期：____年__月__日

9 商务条款偏离表（实质性格式）

商务条款偏离表

项目编号：

项目名称：

对本项目商务条款的偏离情况（应进行选择，未选择响应无效）：
无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对商务条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）
有偏离（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一系列明，否则响应无效；对商务条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）

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 (据实填写)	说明

注：商务条款指：磋商文件 第四章 采购需求“二、商务要求”及第五章“拟签订的合同文本”。

供应商名称（加盖供应商单位公章）：_____

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 (据实填写)	说明

注：

1. 供应商须对磋商文件第四章 采购需求“三、技术要求”中“(二)服务内容及要求”项下的全部内容进行逐条响应。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“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”，并逐条响应。未按照磋商文件要求进行响应的条款，评审委员会视该条款为“负偏离”。

供应商名称（加盖供应商单位公章）：_____

日期：_____年__月__日

11 代理费承诺书（非实质性格式）

致：北京中兴恒达招标有限公司

我单位承诺：

若我单位在贵公司组织的____（项目编号：____）采购项目中获得成交资格，我单位将在领取成交通知书时以银行转账汇款方式向贵公司支付应由我单位缴纳的代理费。

供应商名称（加盖单位公章）：_____

日 期：

12 商务符合性承诺书（实质性格式）

致：北京中兴恒达招标有限公司

我公司承诺：

（一）我公司遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，或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；

（二）我公司不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为供应商串通响应的情形：

- （1）不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
 - （2）不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；
 - （3）不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
 - （4）不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
 - （5）不同供应商的响应文件相互混装；
 - （6）不同供应商的响应保证金从同一单位或者个人的账户转出；
- （三）我公司的响应文件未含有采购人不能接受的附加条件；
- （四）我公司不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

承诺方法定名称（加盖单位公章）： _____

日 期： _____

13 不参与围标、串标承诺书（实质性格式）

不参与围标、串标承诺书

致：_____（采购人）

我公司参与贵单位组织的_____项目（编号：_____）的采购活动，
现郑重承诺如下：

1、我公司严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关规定，保证依法依规参与本项目投标/响应。

2、我公司承诺，在本项目采购活动中，不存在以下情况：

（1）直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件；

（2）按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件的情况；

（3）与其他供应商协商报价、技术方案等响应文件实质性内容的情况；

（4）与其他供应商属于同一集团、协会、商会等组织成员并按照该组织要求协同参加采购活动的情况；

（5）与其他供应商事先约定由某一特定供应商成交的情况；

（6）与其他供应商商定部分供应商放弃参加采购活动或者放弃成交的情况；

（7）与采购人或者采购代理机构之间、与其他供应商相互之间，为谋求特定供应商中标、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

3、我公司承诺，在本项目磋商活动中，未实施以下行为：

（1）与其他供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

（2）与其他供应商委托同一单位或者个人办理响应事宜；

（3）与其他供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）与其他供应商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；

- (5) 与其他供应商的响应文件相互混装；
- (6) 与其他供应商的保证金从同一单位或者个人的账户转出。

4、我公司承诺，不进行其他恶意串通行为：

- (1) 不通过行贿、利益输送等方式谋求中标；
- (2) 不利用关联关系（如与其他供应商负责人为同一人或存在控股、管理关系）参与响应且未依法声明；
- (3) 不以其他任何形式损害采购人、其他供应商或国家利益。

5、我公司承诺，若在本项目采购活动中存在围标串标行为，自愿承担以下法律责任，包括但不限于：

- (1) 取消投标或成交资格；
- (2) 没收磋商保证金；
- (3) 列入不良行为记录名单；
- (4) 承担违约责任并赔偿由此给相关方造成的全部损失；
- (5) 接受行政处罚；
- (6) 构成犯罪的，依法追究刑事责任。

特此承诺。

承诺人（盖章）：_____

日期：____年____月____日

14 竞争性磋商文件要求提供及供应商认为应附的其他材料（非实质性格式）

14-1 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”。

14-2 供应商认为应附的其他材料