

中关村街道接诉即办案件全流程辅助服务项目

目

招标文件

采 购 人：北京市海淀区人民政府中关村街道办事处

项目编号：11010826210200056520-XM001/TXJ-010-20260121

天行健项目管理咨询（北京）有限公司



二〇二六年五月

目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	5
第三章	资格审查	22
第四章	评标程序、评标方法和评标标准.....	24
第五章	采购需求	32
第六章	拟签订的合同文本.....	41
第七章	投标文件格式	72

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：11010826210200056520-XM001/TXJ-010-20260121
2. 项目名称：中关村街道接诉即办案件全流程辅助服务项目
3. 项目预算金额：本项目三年预算总额为 557.36496 万元、第一包三年预算金额为 325.47618 万元、第二包三年预算金额为 231.88878 万元；本项目三年最高限价 557.36496 万元，第一包三年最高限价为 325.47618 万元、第二包三年最高限价为 231.88878 万元。
4. 采购需求：负责中关村街道接诉即办案件全流程辅助服务项目工作。

包号	标的名称	服务要求
1	中关村街道接诉即办案件全流程辅助服务项目	为中关村街道办事处提供接诉即办工单处置、三率研判和接诉即办数据统计分析报告等工作
2	中关村街道接诉即办案件全流程辅助服务项目	为中关村街道办事处提供考核申诉服务

5. 合同履行期限：一年，一年合同期届满后，在不改变合同其他条款的情况下，
 6. 可视服务情况与中标人续签合同，续签次数不超过两次，总服务期限不得超过三年。
6. 本项目是否接受联合体投标：是 否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：
 - 2.1 中小企业政策
本项目第一包专门面向中小企业采购，第二包不专门面向中小企业预留采购份额。
 - 2.2 其他落实政府采购政策的资格要求： 。

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05月06日至2026年05月12日，每天上午9:00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/in27dex.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05月27日09点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。本项目采用远程电子开标，投标人使用 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。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：

1.1 节能产品政府采购政策（财库[2019]9号、财库[2019]19号）

1.2 环境标志产品政府采购政策（财库[2019]9号、财库[2019]18号）

1.3 政府采购进口产品管理政策（财库[2007]119号、财库[2008]248号）

1.4 关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）

1.5 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）

1.6 政府采购支持监狱企业发展政策（财库〔2014〕68号）

1.7 政府采购促进残疾人就业政策（财库〔2017〕141号）

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。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法参加相应包的投标。

2.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标

文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

2.6 提交电子投标文件

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

2.7 电子开标

供应商在开标地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

3. 公告发布媒体：本公告在中国政府采购网、北京市政府采购网发布。

4. 监督管理部门联系方式：田 宇 010-62563653。

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：北京市海淀区人民政府中关村街道办事处

地 址：北京市海淀区中关村东路 100 号

联系方式：杜老师 010-62536722

2. 采购代理机构信息

名 称：天行健项目管理咨询（北京）有限公司

地 址：北京市海淀区长春桥路 11 号万柳亿城中心 C1 座 603 室

联系方式：史红盼、乔宗瑾 010-58446088

3. 项目联系方式

项目联系人：史红盼、乔宗瑾

电 话：010-58446088

邮 箱：txjgjzb@163.com

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 <u> </u> 包为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目 <u> </u> 包为非单一产品采购项目，核心产品为： <u> </u> 。				
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间： <u> </u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日 <u> </u> 点 <u> </u> 分 考察地点： <u> </u> 。				
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间： <u> </u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日 <u> </u> 点 <u> </u> 分 召开地点： <u> </u> 。				
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： <u> </u> 。				
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" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">标的名称</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">中小企业划分标准所属行业</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">中关村街道接诉即办案件 全流程辅助服务项目</td> <td style="text-align: center;">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	中关村街道接诉即办案件 全流程辅助服务项目	租赁和商务服务业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
中关村街道接诉即办案件 全流程辅助服务项目	租赁和商务服务业					
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定：				

条款号	条目	内容
		<p>■无</p> <p>□有，具体情形： / 。</p>
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额：</p> <p>1、第一包金额：¥21,000.00（大写：贰万壹仟元整）； 第二包金额：¥15,000.00（大写：壹万伍仟元整）；</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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”。</p> <p>5、投标保证金有效期同投标有效期。</p> <p>6、投标保证金收受人信息：</p> <p style="padding-left: 2em;">开户名：天行健项目管理咨询（北京）有限公司</p> <p style="padding-left: 2em;">开户行：民生银行北京首体支行</p> <p style="padding-left: 2em;">账 号：631489631</p> <p style="padding-left: 2em;">如电汇，请务必在银行进账单附言事由中注明“0121 第（ ）包保证金”，如未填写将影响保证金核查，可能因未查询到投标人保证金而导致其投标无效。</p> <p>7、递交时间：请投标人于投标时间截止前递交有效的投标保证金，保证金到账时间以银行确认的实际到账时间为准。</p>

条款号	条目	内容
		<p>8、除法律规定外，投标保证金需按照下列规定递交，否则视为无效投标：</p> <p>8.1 在投标时间截止前向投标保证金收取账户一次足额缴纳。</p> <p>8.2 投标人提交的投标保证金应以本单位的名义转出，账户名称应与获取招标文件时的单位名称一致，不得以分支机构等其他名义提交。</p> <p>8.3 投标人提交的投标保证金仅限当次采购项目（采购包）有效，不得重复替代使用。如有多个采购包的项目，投标人应按所投采购包分别缴纳投标保证金。</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：<u>中标人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，与采购人签订合同，无故逾期不签订合同，没收投标保证金。</u></p>
13.1	投标有效期	自提交投标文件截止之日起算 90 日历天。
18.2	解密时间	30 分钟。
22.1	确定中标人	<p>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>
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：<u> / </u>。</p>
25.6	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>

条款号	条目	内容
26.1.1	询问	询问送达形式： <u>不限定形式</u> 。
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>天行健项目管理咨询（北京）有限公司</u> ； 联系电话： <u>010-58446088</u> ； 通讯地址： <u>北京市海淀区长春桥路11号万柳亿城中心C1座603室</u> 。
27	代理费	<input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 中标人 收费标准：参照原国家计委关于《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知(计价格[2002]1980号)和发改办价格[2011]534号文件的标准，并按照发改价格[2003]857号文件的规定，以实际各采购包中标金额为取费基数，按标准收费的80%收取招标代理费。 缴纳时间： <u>中标人在领取中标通知书时一次性缴纳全部费用</u> 。 采用电汇方式提交代理服务费的账户信息如下： 开户名：天行健项目管理咨询（北京）有限公司 开户行：民生银行北京万柳支行 账 号：648316979
	其他注意事项	投标人于开标时间前登录北京市政府采购电子交易平台，在采购代理机构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 。 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动； 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

投标人须知

一 说明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

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

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

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

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

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

2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。

2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。

2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

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

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

4 样品

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

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

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

- 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《**中华人民共和国政府采购法**》第十条规定情形的除外。
 - 5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。
 - 5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。
- 5.2 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）、《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 供应商提供的服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：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 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，并对招标文件作出实质性响应，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开投标，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报价。
- 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缴纳投标保证金，并作为其投标文件的一部分。

- 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，经供应商同意后采购人、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代表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招标采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。
- 20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。
- 21 评标程序、评标方法和评标标准
- 21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

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

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，由投标人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。
- 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，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，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《资格性审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格性审查要求》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《资格性审查要求》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、资格性审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。	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》
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（ www.creditchina.gov.cn 、 www.ccgp.gov.cn ）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、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 。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	本项目第一包专门面向中小企业采购。投标人应提供《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。	格式见《投标文件格式》
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	本项目不接受联合体投标，投标人不得为联合体。	
3-2	本项目属于政府购买服务	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。	
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	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（采购包）的招标文件。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

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开投标；
3	投标报价	投标报价未超过采购包最高限价；
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	偏离表	合同条款偏离表、采购需求偏离表中不存在负偏离条款；
8	报价的修正	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；
9	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；
10	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
11	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
12	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

2.2 异常低价处理

2.2.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评标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%；

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

2.2.2 评标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。

2.2.3 评标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，评标委员会应当将其作为**无效投标**处理。

2.2.4 上述投标（响应）报价指按照本章 2.4 修正后的报价。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆开投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

有，具体规定为： /

无，按下述 2.4.2-2.4.7 项规定修正。

2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；

2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表（报价表）的总价为准，并修改单价；

2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

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

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项

目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予___/___%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

- 2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

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

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

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

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

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或

者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

随机抽取

其他方式，具体要求： /

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

4 确定中标候选人名单

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

随机抽取

其他方式，具体要求： /

4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后综合得分由高到低顺序排列。综合得分相同的，按投标报价由低到高的顺序排列。综合得分且投标报价相同的，按照技术部分得分由高到低的顺序排列。综合得分、投标报价且技术部分得分相同的，按企业类型由微型到大型顺序推荐。综合得分、投标报价、技术部分及企业类型相同的，按技术指标第一项得分由高到低的顺序排列，以此类推。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综合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。

4.6 已在前序标包推荐为第一中标候选人的，后序标包不再推荐为中标候选人。

5 报告违法行为

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

二、评标标准

序号	评分因素		分值	评分标准
1	投标报价		10	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 分值。
2	商务部分	业绩	15	投标人自 2023 年 5 月 1 日至开标前一日（以合同签订日期为准）具有类似项目业绩，每提供一份有效业绩得 3 分，最多得 15 分。（提供合同扫描电子件，包括合同首页、服务内容页、合同金额页、签字盖章页，否则视为无效业绩。）
		人员配置与岗位职责	9	拟派项目团队人员岗位职责清晰，人员分工明确合理，得 9 分； 拟派项目团队人员岗位职责清晰，但人员分工缺乏合理性，得 6 分； 拟派项目团队人员岗位职责不清晰，人员分工分工模糊，不合理，得 3 分； 拟派项目团队人员岗位职责、人员分工笼统叙述，或有待完善，得 0 分。
3	技术部分	项目理解与分析	9	项目需求理解透彻、重难点分析全面、思路清晰、重点突出，得 9 分； 项目需求理解透彻、重难点分析不全面、但有工作思路、有提及重点，得 6 分； 项目需求不理解、重难点分析片面、思路模糊、没有重点，得 3 分； 项目需求不理解、没有重难点分析或未提供相关内容，得 0 分。
		根据采购需求制定整体项目服务方案	12	拟定的项目整体服务方案内容完整、详细；流程节点明确、具体可行、工作执行高效、清晰得 12 分； 拟定的项目整体服务方案内容具体；流程节点明确、可行、工作执行有效得 9 分； 拟定的项目整体服务方案内容以点概面；流程节点不清晰、工作执行有困难得 6 分； 拟定的项目整体服务方案内容条理不清；流程节点不明确、不具备执行性得 3 分； 未提供不得分。
		服务实施与质量保障	9	考察供应商对本项目服务质量保障措施的科学性、针对性及可操作性质量保障措施得当合理，风险防控措施详尽，全面可行，得 9 分； 质量保障措施符合要求，风险防控措施简要描述，缺少详尽性，可行性有待考验，得 6 分； 质量保障措施不完善，风险防控措施逻辑混乱，不可行，得 3 分； 未提供相关内容，得 0 分。
		处理突发事件预案	9	处理突发事件预案科学合理可行、应急响应迅速，得 9 分； 处理突发事件预案科学合理、应急响应详尽，得 6 分； 处理突发事件预案合理，内容笼统叙述，提供的资料不充分，得

			3分； 未提供此项内容，得0分。
	业务培 训方 案	9	建立健全业务质量监控制度，能够定期进行多种方式业务考核的培训方案，得9分； 建立健全业务质量监控制度，但定期进行业务考核的培训方案单一的，得6分； 建立业务质量监控制度不全面，未提供近期业务考核培训方案的，得3分； 不能够提供业务培训方案的，得0分。
	数据管 理与 保密承 诺	9	数据统计、分析、台账管理规范，保密责任明确，得9分； 数据统计、分析、台账管理满足采购需求要求，保密责任单一得6分； 保密与数据管理笼统、模糊的，得3分； 不提供不得分。
	考核响 应与 整改机 制	9	完全响应项目监督考核条款，建立自查、整改、复盘机制，得9分； 响应考核要求，有整改措施，复盘机制单一得6分； 考核响应与整改机制笼统、模糊的，得3分； 不提供不得分。

第五章 采购需求

第一包

一、第一包年预算金额为 108.49206 万元、三年预算 325.47618 万元；年最高限价为 108.49206 万元；三年最高限价为 325.47618 万元。

二、服务要求

(一) 服务公司具有完善的接诉即办工作体系，各项工作管理制度、服务质量保障措施以及应急管理措施。

(二) 满足街道接诉即办业务要求，及时完成交办的各项工作；对街道提供的有关政策、文件、资料、数据以及业务流程中产生的各类文件、资料及数据，承担保密责任。

(三) 采购人有权对中标人履约情况进行检查、考核和监督。

三、服务期及服务地点

(一) 服务期：一年。一年合同期届满后，在不改变合同其他条款的情况下，可视服务情况与中标人续签合同，续签次数不超过两次，总服务期限不得超过三年续签合同金额必须在预算批复金额内，且合同金额增加部分不能超过原采购金额的百分之十。

(二) 服务地点：中关村街道指定办公地点。

四、工作职责

主要包括接诉即办工单处置、三率研判和接诉即办数据统计分析报告等工作，在此过程中：

一是建立值班值守制度，实现群众诉求快速响应，在规定时限内完成案件签收、退回、转派、结案审核，实现案件日清日结；

二是在诉求解决后的第一时间，对案件办理情况进行跟踪回访，及时了解记录案件的响应、解决和满意情况，对督办案件进行二次回访，实行跟踪闭环管理；

三是负责每日案件办理过程性监督表，负责每月、年中、年终依照接诉即办考核办法统计考核评价（部室、社区、包片等），负责日常数据的统计归纳整理等。最终数据分析结果将运用在培训会、调度会、会商会、通报会，为领导部署工作提供有力的参考。

五、服务质量标准及具体服务要求

服务质量标准及具体服务要求将严格按照北京市地方标准文件 DB11/T 2021-2022 《12345 市民服务热线服务与管理规范》中对各业务环节提出的规范执行，具体服务标准为：

(一) 时限标准

1. 签收时间

突发事件和不稳定因素以及可能造成生命财产损失的诉求应在 15 分钟内签收；基本民生保障(水电气热)和极端天气等及时性诉求应在 30 分钟内签收；一般类诉求应在 1 个工作日内签收。

2. 派发时间

突发事件和不稳定因素以及其他可能造成生命财产损失的诉求应在 15 分钟内派发；基本民生保障(水电气热)和极端天气等及时性诉求应在 2 小时内派发；一般诉求应在 24 小时内派发。

3. 反馈时间

突发事件和不稳定因素以及其他可能造成生命财产损失的诉求应在 2 小时内反馈；基本民生保障(水电气热)和极端天气等及时性诉求应在 24 小时内反馈；咨询类诉求应在 3 天内反馈；一般诉求应在 7 天内反馈。

4. 回访时限

在科室办结 24 小时内，完成案件回访工作，由专席人员向诉求人电话确认是否反馈、问题是否解决、对处理结果是否满意，并将回访结果记录在案，作为考核申诉工作的重要依据；对于未呼通的案件分不同时段完成 3 次以上回访。

(二) 交付标准

1. 结案审核准确性

承办部门反馈办理情况时，按照结案审核标准，应有主责单位、办理时间、办理情况、反馈情况等要素。反馈为不合理诉求时，应说明诉求不合理的具体依据，并提供相关法律、法规、规章和政策规定。咨询类诉求回复内容应包括承办单位、答复内容、答复时间。建议类诉求回复内容应为已告知诉求人收到建议，并转交某某部门。

2. 案件数据统计全面性

(1) 确保统计的案件数据涵盖所有相关指标，包括案件类型、处理时长、反馈情况等，以便全面反映工作成效。

(2) 对统计数据进行严格审核，确保数据的真实性和可靠性，避免因数据错误导致的决策失误。

(3) 定期更新统计数据，确保数据的时效性，为决策层提供最新的工作进展和问题分析。

(4) 对统计数据进行深入分析，发现项目推进过程中的薄弱环节和潜在问题，提出

改进措施，提升整体服务质量。

3. 日常工作台账标准性

制作案件处置台账，内容包括案件签收时间、处理进度、承办部门、反馈情况及回访结果等。台账内容清晰、准确，便于随时查阅和追溯。

六、监督考核

采购人将建立常态化监督与考核机制，对中标人提供的“接诉即办案件全流程辅助服务项目”工作质量及成果实施定期评估。考核周期为每三月一次，总分值 100 分，得分 ≥ 80 分，视为服务合格；得分 < 80 分，认定为服务未达标，采购人有权从当期服务费用中扣除 30% 作为履约处罚，考核指标体系及权重分配如下：

1. 对接诉即办案件处置的时效性，派单及时率和准确率进行监督考核（30 分）；
2. 对案件全量回访准确性，与市级考核三率吻合度情况进行监督考核（30 分）；
3. 对数据分析的及时性、工作报告质量的情况进行监督考核（20 分）；
4. 工作规范性执行，按固定流程执行工作（20 分）。

七、付款方式：

详见合同约定。

八、预估工作量：

序号	服务类别	服务内容	服务标准	工作量	工作量（月均）
1	工单处置	辅助完成市、区两级 12345 系统转办工单的情况在规定时间内完成案件签收/退回操作。	严格按照北京市地方标准文件 DB11/T 2021-2022 《12345 市民服务热线服务与管理规范》中对签收、退回、派发、结案等各业务环节提出的规范执行。	①工单签收/退回：按照平均值每月 800 件	800
		按照科室职责精准快速转办至业务科室，对紧急案件采取电话联系转办，对每日签收后的案件全部转办至科室。		②转办科室：按照平均值每月 800 件	800
		工单根据业务科室意见，完成工单信息核查、诉求人电话反馈处理过程，并在规定时间内完成案件响应。		③科室受理并响应：按照平均值每月 800 件	800
		按照业务科室意见，结合每件工单结案意见、完成结案要件系统录入等工作；按照综合科意见，及时督办业务科室按时申报结案建议，协助完成结案审核工作。		④工单结案审核：按照平均值每月 800 件	800
2	三率评定	每日在科室办结 24 小时内，完成案件回访工作，由专席人员向诉求人电话确认是否反馈、问题是否解决、对处理结果是否满意；对于未呼通的案件分不同时段 3 次回访。	严格按照北京市地方标准文件 DB11/T 2021-2022 《12345 市民服	①工单回访：按照平均值每月 800 件	800

		对督办案件进行二次回访；对区级回访结果进行录音核实；准确研判每个案件的三率情况；	务热线服务与管理规范》中对回访环节提出的规范执行。	②二次回访：按照平均值每月600件	600
3	数据分析	负责每日案件办理过程性监督表；负责日报统计报送；负责调度会案件统计；到期催办、超4天案件催办、案件派发情况在线表、当日案件派发情况表；	严格按照北京市地方标准文件 DB11/T 2021-2022 《12345 市民服务热线服务与管理规范》中对数据分析提出的规范执行。	①日报：按照每月180份。	180
		负责每月、年中、年终依照接诉即办考核办法统计考核评价（部室、社区、包片等）；负责每月、年中、年终周期考核明细制表分析等；负责日常数据的统计归纳整理；		②月报：按照每月6份	6
		负责每月一案报送；每月未解决诉求反馈清单报送；每月挂账清单报送；每月撤销吹哨/应哨表统计报送；市级回访结果反馈收集；每月乡村振兴案件核对表报送；统计市级点名接收，办结案件情况；市、区督办案件报送；其他各类邮件报送等；		③邮件报送：按照每月15份	15

第二包

一、**第二包年预算金额为 77.29626 万元、三年预算金额为 231.88878 万元；年最高限价为 77.29626 万元；三年最高限价为 231.88878 万元。**

二、项目概述：

为进一步提升街道知民意、解民忧工作水平，推进全生命周期群众诉求办理，结合业务需求，按照每天有人值守的标准，对街道各类群众诉求问题进行分析指导、申报审核，精准研判，提升群众诉求的解决率和满意率。

三、服务期及服务地点

（一）服务期：一年，一年合同期届满后，在不改变合同其他条款的情况下，可视服务情况与中标人续签合同，续签次数不超过两次，总服务期限不得超过三年，续签合同金额必须在预算批复金额内，且合同金额增加部分不能超过原采购金额的百分之十。

（二）服务地点：中关村街道指定办公地点。

四、工作内容：

1. 对接街道所有部门及 30 个社区，就日常各类群众诉求问题开展常态化点对点指导；

2. 定期梳理在群众诉求办理过程中的集中共性问题，开展统一专项培训；

3. 负责对区级一网统管系统内下发的各类疑难复杂诉求办理意见及申报内容进行审核把关，并按时限完成日常督导和最终线上提交；

4. 按月度对街道整体群众诉求办理出现的问题进行总结分析，做好工作复盘；

5. 负责每日对不合理诉求进行登记，建立申诉台账档案，对申诉案件进行标准化台账管理；对不合理、不符合政策法规诉求按期申报，按照申报标准，明确申报事项、收集和校正申报理由等；对申诉数据查缺补漏，重新研究退回修改案件二次上报，梳理应解决问题、疑难无符合申报事项案件申报思路；对政策文件进行研读指导，贴合不纳入考核事项应用场景；

6. 每月在考核明细下发后进行分析总结，复盘上周期存在问题，提出改进措施，并完成其他各类统计报告等事务性工作；

7. 配合完成其他交办的其他相关工作。

五、岗位职责

（一）项目统筹主管职责

1. 全面做好专班团队日常管理，对各环节工作质量及成效进行统筹把关；
2. 对接区级部门业务单位，做好日常业务沟通和问题上报；
3. 按照街道规定的工作要求，做好相关业务传达部署及落实汇报。

（二）申报审核岗职责

1. 了解和掌握市区关于群众诉求办理最新的政策要求，准确理解和应用；
2. 完善诉求办理意见及申报内容，审核诉求处理部门提交的有关材料，并与业务联系人进行有效沟通完成系统平台处置；
3. 按照诉求类别，建立相应诉求数据库，并进行汇总和分析。

（三）分析指导岗职责

1. 对接街道所有部门及 30 个社区，就日常各类群众诉求问题开展常态化点对点指导；
2. 针对各类具体群众诉求内容，给出具体处置方向和办理要点意见建议；
3. 定期梳理在群众诉求办理过程中的集中共性问题，开展集中统一培训，做好诉求办理问题总结分析。

（四）远程业务支撑服务

根据需要，提供线上远程业务支撑服务。

六、交付标准

每日对不合理诉求进行登记，建立申诉台账档案，对申诉案件进行标准化台账管理，定期对台账进行整理和归档，确保信息的完整性和连续性，为申诉工作评估和改进提供可靠依据。

七、监督考核

采购人将建立常态化监督与考核机制，对中标人提供的“接诉即办案件全流程辅助服务项目”工作质量及成果实施定期评估。考核周期为每三月一次，总分值 100 分，得分 ≥ 80 分，视为服务合格；得分 < 80 分，认定为服务未达标，采购人有权从当期服务费用中扣除 30%作为履约处罚，考核指标体系及权重分配如下：

1. 对接诉即办案件申报的时效性，指导及时率和准确率进行监督考核（30 分）；
2. 对考核申诉精准度、通过率情况进行监督考核（30 分）；
3. 对数据分析的及时性、工作报告质量的情况进行监督考核（20 分）；

4. 工作规范性执行，按固定流程执行工作（20分）。

八、付款方式：

服务费共分3次支付，采购人于本合同签订后1个月内向中标人支付合同总价款的50%，合同签订后5个月后，支付合同总价款的30%，当项目全部完成并经采购人验收合格后支付同总价款的20%。

九、预估工作量：

序号	服务类别	服务内容	服务标准	工作量	工作量（月均）
1	考核申诉	每日对不合理诉求进行登记，建立申诉台账档案，对申诉案件进行标准化台账管理。	1. 严格按照 552 不纳入考核事项清单的相关要求，采取逐级审核机制，如未按要求上传相关附件、申请原因不标准、格式错误、申报事项不符等退回修改；2. 对于被区中心驳回的工单，按照驳回意见修改申报材料重新研判并提交；3. 申报原因需按照 1、2、3 等格式：条理清晰，引用法律法规条款要严谨；4. 对于本考核期内转办的工单，最晚于第 6 天之前在系统提交考核不纳入申请；	①形成申报台账： 按照每月 60 份	60
		每日根据不计入考评或只考评响应率事项清单，对不合理、不符合政策法规诉求按期申报，按照申报标准，明确申报事项、收集和校正申报理由等。		②处理申报案件： 按照每月 450 件	450
		对申诉数据查缺补漏，重新研究退回修改案件二次上报，梳理应解决问题、疑难无符合申报事项案件申报思路；对政策文件进行研读指导，贴合不纳入考核事项应用场景；提高申诉通过率；		③整理申报材料： 按照每月 450 件	450
		每月在考核明细下发后进行分析总结，复盘上周期存在问题、失分原因，提出改进措施，并完成其他各类统计报告等事务性工作。		④复盘失分原因： 按照每月 5 份	5

附件：

中关村街道接诉即办案件全流程辅助服务项目管理方案

第一章 总则

第一条 目的与依据

为规范接诉即办外包服务项目管理，提升案件办理质量，强化绩效考核与责任追溯，依据《北京市接诉即办工作条例》《DB11/T 2021-2022 市民服务热线管理规范》及街道相关会议决议，制定本方案。

第二条 适用范围

适用于中关村街道“接诉即办案件全流程辅助服务项目”外包服务商的监督考核与管理。

第三条 管理原则

1. 质量导向：以“响应率、解决率、满意率”（三率）为核心考核指标。
2. 分级处罚：根据问题严重程度采取提醒、约谈、经济处罚、暂停服务、终止合作等措施。
3. 动态调整：结合接诉即办周期考评等级、群众投诉情况动态优化考核标准。

第二章 管理职责与流程

第一节 前期管理

第四条 服务商资质审核

服务商需具备以下条件：

1. 北京市政务服务类项目运营经验；
2. 建立标准化接诉即办工作体系及应急预案；
3. 承诺 24 小时值班制度，配置专职数据分析团队。

第五条 系统对接要求

服务商须与街道接诉即办系统实时对接，确保数据同步，每日提交主管科室要求的相关报表。

第三章 绩效考核标准

第六条 核心考核指标

指标类别	考核内容	处罚标准
时效性管理	1. 超时签收/派发/反馈工单（按案件紧急程度分级扣分） 2. 未能有效催办、提醒	单次扣 0.1 分，每周期累计超过 3 次，每次扣除合同金额 500 元
数据质量	1. 三率统计与市级考核结果误差较大 2. 台账缺失/逻辑错误	单次扣 0.1 分，每周期累计超过 3 次，每次扣除合同金额 500 元
申诉管理	1. 不合理诉求漏报误报 2. 申诉材料未按标准提交导致失分	单次扣 0.1 分，每周期累计超过 3 次，每次扣除合同金额 500 元
重大舆情处置	因工单处理不当导致群众集体投诉或媒体曝光	单次事件扣 3 分，扣除合同金额 5000 元，并约谈整改

第七条 分级处罚机制

违规等级	情形	处理措施
一般违规	一般性工作失误、延误，配备人员力量不足且未及时补充培训	扣除当月合同金额 1000 元，纳入月度考核扣分
严重违规	一般违规月度累计超时 3 次、数据造假、引发市级督办	扣除当月合同金额 5000 元
重大违规	伪造回访记录、泄露案件数据、单月考评结果为“待提升”等对街道工作造成重大影响	暂停合同，约谈项目经理

第四章 监督与处罚执行

第八条 日常监督机制

1. 随机抽查：街道主管科室每周随机抽取工单核查签收、反馈、回访等工作成效。

2. 月度通报：根据月度考评结果，视情况出具考核失分分析报告。

第九条 处罚执行流程

1. 问题发现：街道主管科室出具《违规事实确认单》，服务商 24 小时内申辩；

2. 处罚决议：经会议审议通过后，视问题情况和整改成效，3 个工作日内下达《绩效考核处罚通知书》，服务商盖章确认；

3. 整改验收：服务商需在 5 个工作日内提交整改报告，逾期未改加倍处罚。

第五章 附则

本方案与合同具有同等效力，年度考核得分 ≥ 90 分可优先续签合同，得分 < 85 分自动终止合作。

自 2025 年 6 月 1 日起施行，由中关村街道城市管理办公室负责解释。

第六章 拟签订的合同文本

(格式附后)

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技术服务合同

项目名称：接诉即办案件全流程辅助服务项目-第一包

委托人：北京市海淀区人民政府中关村街道办事处
(甲方)

受托人：
(乙方)

签订地点：北京市省(市) 海淀区市、县(区)

有效期限：.....年.....月.....日至.....年.....月.....日

合同正文

甲方和乙方经友好协商，就接诉即办案件全流程辅助服务项目-第一包项目有关事宜达成一致意见，根据《民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

合同各方

甲方：北京市海淀区人民政府中关村街道办事处

法定地址：北京市海淀区中关村东路 100 号

邮编：100190

联系人：杜硕

电话：18612280615

传真：无

乙方：

法定地址：

邮编：

联系人：

电话：_

传真：无

甲方和乙方经友好协商，就甲方接诉即办案件全流程辅助服务项目-第一包项目向乙方购买服务有关事宜达成一致意见，根据《民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

一、定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、定义的含义如下：

1.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料、文档等。

1.2 工作说明书：是指约定本合同工作范围、质量标准、项目进度、资源管理等特定内容的文件，即合同附件 1。

1.3 服务：是指乙方按照附件 1 所列明的需求所完成的项目工作。

1.4 服务成果：是指乙方按照附件 1 的约定所完成的项目工作成果，包括但不限于项目文档，各种数据、参数，以及乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他文档。

1.5 交付：是指乙方将合同约定的服务成果提交给甲方使用。

1.6 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

1.7 其他定义：。

二、合同标的

2.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行接诉即办案件全流程辅助服务项目-第一包项目的服务工作。

2.2 本合同约定的主要工作内容为：接诉即办工单处置、三率研判和接诉即办数据统计分析报告等工作。

协议有效期：本协议自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。协议履行期为……年……月……日至……年……月……日止。本合同有效期一年，一年一签。服务期满甲方视乙方的服务情况，在不改变原合同条款及服务费用的前提下，可决定续签本合同，但最多续签两次，总服务期限不超过3年。

详细描述见附件1工作说明书：《中关村街道接诉即办工单处置、三率研判和数据统计分析报告工作方案》。

三、双方权利和义务

3.1 甲方权利和义务

3.1.1 甲方应按附件1的项目计划时间提供乙方工作所需环境，包括但不限于软硬件环境、工作场所；甲方所提供的前述环境是否合格应经双方书面确认。甲方应对工作场所和环境有危险的地方要给予乙方特别的警示，并在明显处悬挂标志和标示。

3.1.2 甲方应向乙方提供并允许乙方为服务工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料以及为服务工作所需要的配置或人员协助；且应当向乙方提供明确的业务需求内容。

3.1.3 甲方有权对本项目实施项目管理，并指派授权人杜硕对于乙方派出人员按照合同约定所完成工作内容根据合同规定予以确认。甲方如变更授权人，应提前……个工作日书面通知乙方变更后的授权人信息。

3.1.4 甲方有权依据本合同、附件及考核方案，对乙方服务质量、人员履职、数据准确性、工单处置效率进行全流程监督、检查、考核与处罚。甲方有权按照附件方案3绩效方案中的奖惩标准，在乙方产生罚款时从所应支付款项中直接予以扣除。

3.1.5 甲方有权根据考核结果、工作需要，要求乙方更换不合格人员、限期整改、

暂停服务、扣除费用，直至单方解除合同。

3.1.6 甲方有权对乙方服务成果进行不定期抽检，抽检不合格的，乙方应立即整改并承担相应责任。

3.1.7 甲方应按本合同第四条的约定向乙方支付款项。

3.2 乙方权利和义务

3.2.1 乙方应按照本合同约定的工作范围和时间完成其服务。

3.2.2 乙方保证提供的服务成果不侵犯任何第三方的知识产权。

3.2.3 乙方保证其服务符合附件 1 中约定的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方单方原因导致的缺陷，将按照本合同第八条约定承担责任。

3.2.4 乙方应按照本合同第五条的约定向甲方交付服务成果。

3.2.5 乙方应严格遵守本合同及甲方接诉即办工作制度，接受甲方监督、考核与管理。

3.2.6 乙方应保证派驻人员稳定、资质合格、培训到位，人员更换须经甲方书面同意，擅自更换视为违约。

3.2.7 乙方应确保工单处置、三率研判、数据分析 100%符合北京市规范及甲方要求，杜绝零分工单、数据错误、超时处置。

3.2.8 乙方应保证其雇员、派驻人员严格遵守本合同约定、甲方规章制度、工作流程、保密要求及现场管理规定。乙方对其派驻人员履行本合同的行为承担全部法律责任与合同责任。如因乙方雇员或派驻人员违反保密义务、违规操作、失职渎职、故意或重大过失，造成甲方或第三方损失、数据泄露、考核失分、舆情风险、行政处罚、民事索赔等，均视为乙方违约，由乙方全额赔偿甲方因此遭受的全部直接及间接损失。

四、价款及支付

4.1 合同总价款：

本合同总价款为： 元人民币；大写：人民币 元整。该价格为包含全部相关税费的最终价格，除此之外，甲方无需支付任何其他费用。

4.2 付款方式：

4.2.1 本合同采用（按阶段）的结算方式。

服务费共分 3 次支付，甲方于本合同生效后 1 个月内向乙方支付合同总价款的 50%，即 元。乙方服务符合合同约定及甲方要求且合同生效后 5 个月后，支付合同总价款

的 30%，即¥…… 元。当项目全部完成并经甲方验收合格后 30 日内支付同总价款的 20%，即……元。

4.2.2 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担，乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。

4.2.3 甲方自收到乙方提交的合规发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

五、交付

5.1 乙方应按照附件 1 约定的期限、形式和数量完成服务。

5.2 甲乙双方的任何一方均有义务对另一方提出的变更交付期限、形式和数量的任何合同建议给予适当的考虑，如果各方协商达成一致，应以书面形式对变更予以记录并按各方确认变更的期限、形式和数量执行。如果约定履行在前的义务未能履行，则约定履行在后的义务可以相应顺延。

六、知识产权及保密

6.1 乙方依照本合同第六条向甲方交付的服务成果的知识产权归甲方所有。

6.2 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于设计方案、各种说明书、数据资料以及其他文档，知识产权归属甲方所有。

6.3 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述知识产权信息、资料、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。

6.4 本合同规定的保密义务在本合同履行完毕后三年内，保密信息接受方仍应承担保密义务。

6.5 任何一方违反保密义务，泄漏方应向另一方赔偿损失。

七、违约责任

7.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施支付违约金、赔偿全部损失，甲方有权视情形暂停付款、扣除费用、单方解除合同。

7.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，并经对方确认生效，导致项目进度延迟的，不视为对方违约；但若因此而给对方造成损失的，

由提出变更一方赔偿对方直接经济损失。

7.3 甲方未按约定时间履行付款义务的，每逾期一日，按应付款的万分之五计算，违约金总额不得超过逾期所涉金额的百分之五，由此导致项目进度延迟的，双方应重新协商项目进度安排并予以书面确认。

7.4 乙方未按照本合同约定的期限履行义务的，每逾期一日，乙方应向甲方支付本合同总金额万分之五的逾期履行违约金；逾期履行义务达到 7 日的，甲方有权暂停付款；逾期履行义务达到 15 日的，甲方有权单方解除本合同。

7.5 乙方提供的服务未能经甲方验收合格的，甲方有权要求乙方调整或者整改，乙方应在甲方提出整改要求后 3 日内完成，由此造成的时间延误视作乙方未按时履行义务，乙方应按本合同第 7.4 条约定承担相应违约责任。如经两次整改后仍不符合本合同约定，或单次整改逾期的，甲方有权单方解除本合同。

7.6 如因乙方违约或其他乙方原因导致甲方解除本合同的，乙方应于甲方解除本合同之日起 3 日内返还甲方已支付的全部费用，返还甲方交付的全部资料、文件并不得留存任何副本，并向甲方支付本合同总金额 30% 的违约金，前述违约金不足以赔偿甲方因此所受全部损失的，乙方应继续支付不足部分。

7.7 乙方出现下列任一情形，甲方有权立即单方解除合同，无需提前通知，乙方须按 7.6 条承担全部责任：（1）工单处置出现零分工单累计 2 件及以上，或造成甲方考核严重失分、通报批评；（2）数据统计、三率研判错误累计 3 次及以上，或数据造假、虚假回访；（3）服务质量连续 2 次月度考核待提升，或年度考核待提升；（4）擅自更换核心人员、拒绝整改、拒绝接受甲方监督管理；（5）泄露甲方保密信息、侵犯第三方权利、违反法律法规；（6）乙方被列入失信名单、停业、吊销执照、无法正常提供服务；（7）其他严重违反合同约定、损害甲方权益的行为。

7.8 乙方雇员或派驻人员出现下列情形之一的，视为乙方根本违约，甲方有权立即单方解除合同，同时要求乙方退还全部已付款并支付本合同总金额 30% 的违约金：（1）违反保密义务，泄露工单信息、公民个人信息、工作秘密、数据资料；（2）与诉求人私下接触、收受财物、通风报信、干预案件办理；（3）弄虚作假、伪造回访记录、篡改数据、造成考核零分；（4）被监管部门、媒体曝光或引发投诉、舆情、信访事件；（5）其他严重违反甲方规定或本合同约定的行为。

7.9 违约方的全部赔偿责任，包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿。

八、法律适用及争议解决

8.1 本合同适用中华人民共和国法律。

8.2 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。任一方不愿协商，应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。除非生效裁判另有规定，各方为解决争议而实际支付的费用(包括但不限于诉讼费、保全费、评估费、拍卖费、执行费、合理的律师费等)由诉讼请求未被支持的一方承担。

九、责任限制

9.1 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担违约责任：

- (1) 第三方对甲方提出的索赔要求，但依本合同约定应由乙方承担的除外；
- (2) 乙方已交付的服务成果的丢失或损害；
- (3) 因政府行为，包括但不限于国家政策、法律、法规的限制，导致合同部分或全部无法履行或履行迟延；
- (4) 超出本合同规定的责任范围的损失。

9.2 在任何情况下，甲方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求；
- (2) 乙方的任何间接经济损失；
- (3) 乙方自行管理的设备、资料丢失或损害；
- (4) 其他： / 。

十、不可抗力

10.1 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

10.2 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过15个工作日，任何一方均有权解除合同。

10.3 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除延迟履约的违约责任。

十一、合同的变更、转让和终止

11.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

11.2 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。

11.3 任何一方提前一个月以书面形式通知另一方，可以提前终止合同。合同提前终止后，对于乙方已经投入并经甲方确认的工作量，双方核算金额，多退少补。

11.4 除本合同其他条款约定外，乙方出现第七条 7.7 款、7.8 款严重违约情形的，甲方有权书面通知乙方立即解除合同，合同自通知到达乙方时生效。合同解除后，甲方不再支付任何未付款项，乙方须立即退场、移交全部资料、删除所有数据，并承担全部违约赔偿责任。

11.5 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

11.6 任何一方如无力偿还债务或进入破产程序，另一方都有权解除本合同，但必须以书面通知对方。

十二、其他

12.1 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充协议形式另行约定，补充协议与本合同具有同等效力。

12.2 下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，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：1. 本合同书及其变更、补充协议； 2. 成交通知书或中标通知书 3. 响应文件或投标文件 4. 竞争性磋商文件或招标文件 5. 联合协议/分包意向协议（如适用） 6. 技术培训方案及售后政策（如适用）。 7. 有关技术文件、图纸（如适用） 8. 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件。

12.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同第一条列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。

12.4 本合同各条款的标题只是为了阅读和援引方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。

12.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。

12.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

12.7 本合同书一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

十三、附件

附件 1：工作说明书

附件 2：服务清单

附件 3：管理方案

（以下无正文）

此页无正文

甲 方	名称（或姓名）	北京市海淀区人民政府中关村街道办事处 (盖章)			合同 专用章 或 单位公章
	法定代表人	(签字)			
	或授权代表	(签字)			
	联系（经办人）				
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区中关 村东路 100 号	邮政 编码	100190	
	电 话		传真	无	
	开户银行				
	账 号				
乙 方	名称（或姓名） (盖章)			合同 专用章 或 单位公章
	法定代表人	(签字)			
	或授权代表	(签字)			
	联系（经办人）				
	住 所 (通讯地址)	邮政 编码	
	电 话	传真	无	
	开户银行			
	账 号			
				年 月 日	

印花税票粘贴处

登记机关审查登记栏：

经办人：

技术合同登记机关（专用章）

年 月 日

附件 1：工作说明书

中关村街道接诉即办工单处置、三率研判 和数据统计分析报告服务方案

一、工作背景

2019 年为进一步落实市委《关于深化党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革的实施意见》、《关于加强新时代街道工作的意见》和《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》，不断深化“接诉即办”工作机制和效果，发挥政府热线“哨声源”的作用，提高热线接诉的办理质量和效率工作要求。

二、工作目标

总体目标：明确辅助服务的工作边界，依据街道专项工作机制及工作要求，围绕市区两级接诉即办考核体系及考核指标，为中关村街道接诉即办响应市、区两级工作要求，提供全年、全时段值班服务。

三、主要工作任务及工作方案

（一）工单处置

1. 辅助完成市、区两级 12345 系统转办工单的情况在规定时限内完成案件签收/退回操作。

2. 按照科室职责精准快速转办至业务科室，对紧急案件采取电话联系转办，对每日签收后的案件全部转办至科室。

3. 工单根据业务科室意见，完成工单信息核查、诉求人电话反馈处理过程，并在规定时间内完成案件响应。

4. 按照业务科室意见，结合每件工单结案意见、完成结案要件系统录入等工作；按照综合科意见，及时督办业务科室按时申报结案建议，协助完成结案审核工作。

（二）三率评定

1. 每日在科室办结 24 小时内，完成案件回访工作，由专席人员向诉求人电话确认是否反馈、问题是否解决、对处理结果是否满意；对于未呼通的案件分不同时段 3 次回访。

2. 对督办案件进行二次回访；对区级回访结果进行录音核实；准确研判每个案件的三率情况；

（三）数据分析

1. 负责每日案件办理过程性监督表：负责日报统计报送；负责调度会案件统计；到期催办、超4天案件催办、案件派发情况在线表、当日案件派发情况表；

2. 负责每月、年中、年终依照接诉即办考核办法统计考核评价（部室、社区、包片等）；负责每月、年中、年终周期考核明细制表分析等；负责日常数据的统计归纳整理；

3. 负责每月一案报送；每月未解决诉求反馈清单报送；每月挂账清单报送；每月撤销吹哨/应哨表统计报送；市级回访结果反馈收集；每月乡村振兴案件核对表报送；统计市级点名接收，办结案件情况；市、区督办案件报送；其他各类邮件报送等。

附件 2：服务清单及价款明细

接诉即办案件全流程辅助服务项目-第一包服务清单及价款明细				
序号	服务类别	服务内容	服务标准	费用(元)
1	工单处置	辅助完成市、区两级 12345 系统转办工单的情况在规定时间内完成案件签收/退回操作。	严格按照北京市地方标准文件 DB11/T 2021-2022《12345 市民服务热线服务与管理规范》中对签收、退回、派发、结案等各业务环节提出的规范执行。
		按照科室职责精准快速转办至业务科室，对紧急案件采取电话联系转办，对每日签收后的案件全部转办至科室。		
		工单根据业务科室意见，完成工单信息核查、诉求人电话反馈处理过程，并在规定时间内完成案件响应。		
		按照业务科室意见，结合每件工单结案意见、完成结案要件系统录入等工作；按照综合科意见，及时督办业务科室按时申报结案建议，协助完成结案审核工作。		
2	三率评定	每日在科室办结 24 小时内，完成案件回访工作，由专席人员向诉求人电话确认是否反馈、问题是否解决、对处理结果是否满意；对于未呼通的案件分不同时段 3 次回访。	严格按照北京市地方标准文件 DB11/T 2021-2022《12345 市民服务热线服务与管理规范》中对回访环节提出的规范执行。
		对督办案件进行二次回访；对区级回访结果进行录音核实；准确研判每个案件的三率情况；		
3	数据分析	负责每日案件办理过程性监督表；负责日报统计报送；负责调度会案件统计；到期催办、超 4 天案件催办、案件派发情况在线表、当日案件派发情况表；	严格按照北京市地方标准文件 DB11/T 2021-2022《12345 市民服务热线服务与管理规范》中对数据分析提出的规范执行。
		负责每月、年中、年终依照接诉即办考核办法统计考核评价（部室、社区、包片等）；负责每月、年中、年终周期考核明细制表分析等；负责日常数据的统计归纳整理；		
		负责每月一案报送；每月未解决诉求反馈清单报送；每月挂账清单报送；每月撤销吹哨/应哨表统计报送；市级回访结果反馈收集；每月乡村振兴案件核对表报送；统计市级点名接收，办结案件情况；市、区督办案件报送；其他各类邮件报送等；		
4	综合管理费		
5	税费		
合计			

附件 3：管理方案

中关村街道“接诉即办”综合业务平台 外包项目绩效方案

为深化甲乙双方协同合作，树立“一盘棋”工作理念，通过科学绩效管理实现压力精准传导、服务质效提升，甲方对乙方及乙方员工实施全流程、多维度绩效管理。一方面以绩效考核为驱动力，明确员工工作标准、反向促使工作质量迈向更高标准，另一方面紧盯街道“接诉即办”考核排名、激发团队整体动能，最终达成中关村街道“接诉即办”考核成绩稳步提升、跻身全市优秀行列的目标，特制定本方案。

一、员工工作质量考核

（一）考核依据

以《北京市地方标准 12345 热线服务与管理规范》中服务内容、流程及质量要求为基础准则，参照《2026 年度北京市接诉即办考评实施办法》工单签收、办理、反馈全环节计分规则，结合乙方为中关村街道提供的案件流转、案件复核、考核申诉、数据分析等核心业务场景，制定针对性考核条款。

（二）具体考核条款及奖惩标准

1. 值班坐席签派单考核

（1）基础操作要求

值班坐席需严格遵循街道“接诉即办”工作流程，在规定时间内完成街道工作群通知及系统内派单操作；对权属不明、涉及多部门协同的疑难复杂案件，及时报备街道分中心，并同步跟踪报备结果。

（2）逾期与失误处罚

若因值班坐席主观疏漏（如漏看工单、派单对象错误）导致案件派遣超时，造成办理延误或群众二次投诉（已按规定报备的情况除外），每件扣除合同金额 300 元；当月此类失误累计达 3 件及以上，从第 4 件起，每件扣除合同金额 500 元，同时对值班坐席进行岗位停岗培训 1 天。

（3）零分工单责任认定

值班坐席需依据市级考核规则及街道流程，在规定时间内完成工单签收、退件（退件需附完整理由说明）、办结反馈工作，其中紧急工单需在 2 小时内完成处置。若因值班坐席未按要求操作（如漏签收、退件理由不充分）或超时办理，导致市级考核出现零分工单，每件扣除合同金额 1000 元，累计 2 件，甲方有权单方解除合同。

2. 复核专员工作考核

（1）复核信息登记考核

经复核优质工单录音与系统登记数据，若复核专员漏听、错听导致错误点选“三率”（响应率、解决率、满意率）信息，或因数据登记错误造成市级考核失分，每件扣除合同金额 200 元；当月此类失误累计达 3 件及以上，从第 4 件起，每件扣除合同金额 500 元。

3. 数据专员统计工作考核

（1）数据统计要求

数据专员需每日完成前一日街道“接诉即办”工单数据汇总，每周提交周度数据分析报告，每月提交月度数据复盘报告；数据统计需确保准确率 100%，若出现数据漏报、错报应及时更正并提交说明。

（2）统计失误处罚

若因数据专员统计错误（如数据计算偏差、指标定义理解错误）、报告提交超时导致街道无法及时掌握考核动态、错失改进时机，每次扣除合同金额 200 元；当月此类失误累计达 5 件及以上，每件扣除合同金额 500 元，数据专员需参加专项业务培训并通过考核后方可上岗。

4. 月度、年度综合考核

如甲方出现月度考核成绩待提升情形，甲方有权要求其限期整改并暂停付款；如连续 2 个月待提升或者年度考核待提升，甲方有权单方解除本合同。

接诉即办案件全流程辅助服务项目第二包服务项目合同

甲方：北京市海淀区人民政府中关村街道办事处

地址：北京市海淀区中关村东路 100 号

联系人：杜硕

联系电话：18612280615

乙方：……

负责人：……

地址：……

联系人：……

联系电话：……

为满足服务需求，北京市海淀区人民政府中关村街道办事处（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接诉即办案件全流程辅助服务项目第二包的相关事宜，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 项目内容

2.1 项目名称：接诉即办案件全流程辅助服务项目第二包。

2.2 项目地点：北京市海淀区中关村东路 100 号

2.3 项目内容：包括：

2.3.1 考核申诉

2.3.1.1 每日对不合理诉求进行登记，建立申诉台账档案，对申诉案件进行标准化台账管理。

2.3.1.2 每日根据不计入考评或只考评响应率事项清单，对不合理、不符合政策法规诉求按期申报，按照申报标准，明确申报事项、收集和校正申报理由等。

2.3.1.3 对申诉数据查缺补漏，重新研究退回修改案件二次上报，梳理应解决问题、疑难无符合申报事项案件申报思路；对政策文件进行研读指导，贴合不纳入考核事项应用场景；提高申诉通过率；

2.3.1.4 每月在考核明细下发后进行分析总结，复盘上周期存在问题、失分原因，提出改进措施，并完成其他各类统计报告等事务性工作。

2.4 产权归属 C

A. 本项目所涉及资产的产权归甲方所有

B. 本项目所涉及资产的产权归乙方所有

C. 本项目不涉及资产的产权归属

第三条 协议有效期

本协议自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。协议履行期为……年……月……日至……年……月……日止。本合同有效期一年，一年一签。服务期满甲方视乙方的服务情况，在不改变原合同条款及服务费用的前提下，可决定续签本合同，但最多续签两次，总服务期限不超过 3 年。

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服务工作流程及相关工作标准。

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。甲方有权按照附件管理方案中的奖惩标准，在乙方产生罚款时从所应支付款项中直接予以扣除。

4.1.5 甲方有权要求对乙方服务中不符合甲方要求的内容进行整改，并提出人员更换建议，乙方应在 4 小时内响应、3 日内完成，逾期视为严重违约。

4.1.6 甲方有权对乙方服务质量、人员、流程全流程监督、检查、考核。

4.1.7 甲方有权单方调整服务标准、流程、考核要求，乙方无条件执行，甲方不支付额外费用。

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 乙方按约定提供服务，确保人员资质、技能、稳定性达标。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。

乙方派驻人员须经甲方审核合格方可上岗，未经甲方书面同意不得更换。

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。

第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 支付标准：

5.1.1 管理服务，服务期 12 个月，年费用总计……元。（大写：……），每月服务费用按年费用 / 12 个月核算。该价格为包含全部相关税费的最终价格，除此之外，甲方无需支付任何其他费用。

5.2 付费周期：按以下 5.2.1 方式付费。

5.2.1 服务费共分 3 次支付，甲方于本合同生效后 1 个月内向乙方支付合同总价款的 50%，即……元。乙方服务符合合同约定及甲方要求且合同生效 5 个月后，支付合同总价款的 30%，即……元。当项目全部完成并经甲方验收合格后 30 日内支付同总价款的 20%，即……元。

5.2.2 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。

5.3 甲方自收到乙方提交的合规发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

本项目价款为……元，适用税率为 6%，一年期价税合计金额……元，不含税金额……元，增值税金额……元。

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。

5.4 支付方式：按汇款支付方式。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 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。

6.2 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。若甲方未按约定的金额、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 乙方提供的服务未能经甲方验收合格的，甲方有权要求乙方整改，由此造成的时间延误视作乙方未按时提供服务，乙方应按万分之五/日支付违约金。如经两次整改后服务仍不符合本合同约定的，甲方有权单方解除本合同。

6.4 发生以下任一情形，甲方有权单方解除本合同：

（1）乙方出现附件考核方案中严重违规，或月度扣款达合同金额 5%及以上；（2）遗漏或逾期申报造成甲方考核失分、经济损失；（3）材料造假、虚假佐证、同人同诉违规申报；（4）泄露涉密信息、数据、台账；（5）拒绝执行指令、拒绝整改、逾期未整改、整改不合格；（6）擅自更换人员、派驻人员考核不合格拒不更换；（7）连续两月不达标、申诉通过率未达甲方要求；（8）其他严重违约影响接诉即办工作。

6.5 如因乙方违约或其他乙方原因导致甲方解除本合同的，乙方应于甲方解除本合同之日起 3 日内返还甲方已支付的全部费用，返还甲方交付的全部资料、文件并不得留存任何副本，并向甲方支付本合同总金额 30%的违约金，前述违约金不足以赔偿甲方因此所受全部损失的，乙方应继续支付不足部分。

6.6 乙方雇员或派驻人员出现下列情形之一的，视为乙方根本违约，甲方有权立即单方解除合同，同时要求乙方退还全部已付款并支付合同总金额 30% 的违约金：（1）违反保密义务，泄露工单信息、公民个人信息、工作秘密、数据资料；（2）与诉求人私下接触、收受财物、通风报信、干预案件办理；（3）弄虚作假、篡改数据、造成考核零分；（4）被监管部门、媒体曝光或引发投诉、舆情、信访事件；（5）其他严重违反甲方规定或本合同约定的行为。

6.7 甲方的全部损失包括但不限于直接损失、间接损失、预期利益及追索上述损失所支出的律师费、诉讼费、仲裁费、公证费、鉴定费、保全费、保全保险费、执行费、差旅费等。

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。同时，另一方有权单方解除本合同。

上述保密约定独立于本合同有效，保密期限为永久，不因本合同因任何原因的变更、终止、解除而无效。

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。任何一方不愿协商，应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。除非生效裁判另有规定，各方为解决争议而实际支付的费用(包括但不限于诉讼费、保全费、评估费、拍卖费、执行费、合理的律师费等)由诉讼请求未被支持的一方承担。

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书面补充协议。

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。

10.3 除本合同其他条款约定外，乙方出现第六条 6.4 款、6.6 款任一严重违约情形的，甲方有权书面通知乙方立即解除合同，合同自通知到达乙方时生效。合同解除后，甲方不再支付任何未付款项，乙方须立即退场、移交全部资料、删除所有数据，并承担全部违约赔偿责任。

第十一条 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 监督考核详见附件“中关村街道接诉即办案件全流程辅助服务项目管理方案”

12.5 本协议一式捌份，甲方肆份，乙方肆份，具有同等效力。

(以下无正文)

甲方(盖章)：北京市海淀区 乙方(盖章)：.....
人民政府中关村街道办事处

法定代表人/负责人(签字)： 负责人(签字)：

或授权代表（签字）：

或授权代表（签字）：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

中关村街道接诉即办案件全流程辅助服务项目管理方案

为深化甲乙双方协同合作，凝聚服务合力，以标准化、精细化绩效管理推动考核申诉工作提质增效，甲方对乙方及乙方工作人员实施全流程、针对性绩效管理。通过明确岗位工作标准、压实岗位工作责任，充分调动乙方工作积极性与专业性，精准把控考核申诉各环节工作质量，有效提升街道考核申诉通过率，助力中关村街道“接诉即办”整体考评成绩稳步提升，特制定本方案。

一、员工工作质量考核

（一）考核依据

以《北京市地方标准 12345 热线服务与管理规范》中服务内容、流程及质量要求为基础准则，参照《2026 年度北京市接诉即办考评实施办法》考核申诉全环节计分规则，结合乙方为中关村街道提供的剔除台账管理、剔除案件办理、剔除材料审核等核心业务场景，围绕剔除案件遗漏（权责流转）或逾期、同人同诉申报有误、剔除项与文字描述不符、信息审核处罚四大核心场景，制定针对性考核条款及明确奖惩标准，确保考核工作有据可依、有章可循、精准细化，贴合项目实际服务需求。

（二）具体考核条款及奖惩标准

1. 剔除案件遗漏或逾期

本条款针对剔除专员在案件梳理、权责流转、时限管控过程中出现的遗漏、逾期类失误，明确责任认定及处罚标准，涵盖案件遗漏、申报逾期两种情况，压实专员岗位责任。

（1）剔除案件遗漏：剔除专员未按要求对辖区内 12345 热线不合理诉求进行全量排查，导致符合剔除条件的案件遗漏未申报，或已接收案件未纳入台账管理、未跟进办理的，每件扣除合同金额 1000 元；当月此类失误累计达 3 件及以上的，从第 4 件起，每件扣除合同金额 2000 元，同时乙方应对该剔除专员进行 1 天专项岗位培训，培训后需经甲方验收合格方可继续上岗。

（2）申报逾期：在街道考核失分的案件中（已按规定提前向甲方报备、经甲方确认的特殊情况除外），因剔除专员主观疏漏（如未在规定时间内完成申报、未及时催办

提醒主办部门提交佐证材料、区级退审案件未及时跟进处理)导致剔除申报未经区级复审,每件扣除合同金额1000元;当月此类失误累计达3件及以上的,从第4件起,每件扣除合同金额2000元,同时对该剔除专员进行时限管控专项培训,强化逾期防控意识。

2. 同人同诉申报有误

本条款针对剔除专员在同人同诉案件申报过程中出现的违规、错误类操作,明确处罚标准,重点规范申报合规性,避免因申报失误导致申诉无效或考核失分。

(1) 申报不合规:在申报过程中存在“母与子”倒挂等不符合市级同人同诉剔除政策要求的,造成申诉无效、考核失分,扣除合同金额2500元/件,同时暂停该专员上岗,进行政策专项培训,考核合格后方可复工。

3. 剔除项与文字描述不符

本条款针对剔除项选择、文字表述、材料匹配过程中出现的不符类失误,涵盖剔除项选择错误、文字描述矛盾、佐证材料有误三大类情况,同时包含相关低级文字失误,确保剔除申报的准确性和规范性。

(1) 剔除项选择错误:剔除专员未熟练掌握市级剔除政策,选择的剔除项与案件实际诉求、剔除理由不符,导致申诉无效或考核失分的,每件扣除合同金额2000元;当月此类失误累计达2件及以上,额外扣除合同金额800元,同时对该专员进行剔除项政策专项培训。

(2) 文字描述矛盾:申报材料、情况说明中,剔除项、案件描述与剔除理由要求不一致,或前后语句矛盾、逻辑混乱的,每次扣除合同金额500元;当月此类失误累计达2件及以上,额外扣除合同金额500元/件,需重新提交整改材料并接受审核。

(3) 佐证材料有误:审核专员主观疏忽,未发现附件中的核心错误,导致申诉无效或街道考核失分的,按以下标准处罚:附件缺失、附件造假,每件扣除合同金额1500元;附件内容与剔除理由、文字材料不符,无法支撑剔除项选择,每件扣除合同金额1400元;附件填写不规范、信息错误(例如照片无水印、文件无盖章等),每处扣除合

同金额 120 元；当月此类附件内容审查核心失误累计达 2 件及以上的，从第 3 件起，每件扣除合同金额 2500 元。。

（4）低级文字失误：申报材料、台账中出现错别字、多字、漏字，每处扣除合同金额 50 元；出现标点符号使用错误（如句号、逗号漏用、错用，引号、书名号使用不规范），每处扣除合同金额 30 元；文字排版混乱、语句不通顺，每次扣除合同金额 100 元；若此类文字失误导致剔除项与文字描述出现歧义、引发失分，额外扣除合同金额 500 元/件。

二、附则

街道可根据市级/区级接诉即办考核政策调整，对本方案进行动态优化，优化内容以书面形式通知服务商，服务商需严格执行。

自……年……月……日起施行，由中关村街道城市管理办公室负责解释。

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，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。

投标文件

第（ ）包

项目名称：中关村街道接诉即办案件全流程辅助服务项目

项目编号：11010826210200056520-XM001/TXJ-010-20260121

投标人名称（加盖公章）：

一、 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。

二、落实政府采购政策需满足的资格要求（适用于第一包）

2-1 中小企业证明文件

说明：

（1）本项目第一包专门面向中小企业采购，供应商须提供《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。

（2）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》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

中小企业声明函（服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

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：_____

三、投标保证金凭证/交款单据电子件

票据要求：电汇（底单电子件）；或采购代理机构开具的收款收据（加盖采购代理机构财务章）扫描电子件；或金融机构、担保机构出具的保函等。

四、投标书（实质性格式）

致：（采购人或采购代理机构）

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____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

五、授权委托书

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）及委托代理人的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（仅当招标文件注明允许分支机构投标的），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。提供身份证的，应同时提供**身份证双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的**身份证双面**或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：

日期： 年 月 日

六、开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____ 第（ ）包

投标人名称	报价（元）	服务期限

注：

1. 此表中，投标报价应和《投标分项报价表》中的三年总价相一致。
2. 投标人的报价应包括为完成本项目的全部相关费用。
3. 本表须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年____月____日

七、投标分项报价表

项目编号：_____ 项目名称：_____ 第（ ）包

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注
.....					
三年总价（元）					
其中每年合计（元）					

注：

1. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
2. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。
3. 本表应按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年____月____日

八、合同条款偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件 条目号 (页码)	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
<p>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）：</p> <p><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。）</p> <p><input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则需在本表中对偏离项逐一系列明，否则投标无效；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

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

九、采购需求偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号 (页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
<p>对本项目采购需求的偏离情况（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；无偏离即为对采购需求中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） <input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则需在本表中对偏离项逐一系列明，否则投标无效；对采购需求中的所有要求，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：

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。
2. “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

十、拟派项目团队人员情况表

序号	姓名	年龄	性别	学历	专业	职称	工作年限	在本项目拟任职务
.....								

注：可提供相关人员证书等证明资料。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

十一、类似项目业绩

序号	项目名称	委托单位	合同主要内容	合同签订日期	备注

注：

1. 以合同签订日期为准。
2. 提供合同扫描电子件，合同扫描电子件应清晰。
3. 投标人应在不涉及商业秘密的前提下尽可能提供详细的合同内容。

十二、供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：

1. 供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。
2. 外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。
3. 供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

十三、技术部分

根据采购需求及评标标准，内容自拟。

十四、中小企业证明文件（适用于第二包）

说明：

（1）中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。

（2）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

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：_____

十五、招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料