

项目名称

2026—2027 年海淀区城管指挥中心市民热线
座席服务

项目编号

11010826210200058148-XM001

招标人

北京市海淀区城市管理指挥中心

招标代理机构

北京旌开咨询有限公司



第一章 投标邀请	- 1 -
第二章 投标人须知	- 6 -
第三章 资格审查	- 22 -
第四章 评标程序、评标方法和评标标准	- 25 -
第五章 采购需求	- 43 -
第六章 拟签订的合同文本	- 64 -
第七章 投标文件格式	- 75 -

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

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

- 1、项目名称：2026—2027年海淀区城管指挥中心市民热线座席服务
- 2、项目编号：11010826210200058148-XM001
- 3、项目预算金额：28078110.56元；其中：（第一包：人民币 1050.836280 万元、第二包：人民币 471.863948 万元、第三包：人民币 1285.110828 万元）
- 4、项目最高限价：28078110.56元。其中：（第一包：人民币 1050.836280 万元、第二包：人民币 471.863948 万元、第三包：人民币 1285.110828 万元）
- 5、采购需求：

包号	分包名称	预算金额	采购数量	简要技术需求或服务要求
01	海淀区市民热线案件全流程办理座席服务项目	1050.836280 万元	一批	负责协助区城管指挥中心重点开展海淀区接诉即办工作的日常值守、分拣转办、电话接听、督查督办、“吹哨报到”机制落实等市民热线案件全流程办理工作。
02	海淀区市民热线数据信息分析座席服务项目	471.863948 万元	一批	负责协助日常市民服务热线案件数据分析报告出具及编制服务；负责协助提供信息监测及预警研判服务；协助提供数据测算服务。
03	海淀区市民热线案件办理及考核分析座席服务项目	1285.110828 万元	一批	负责保障海淀区区内多渠道案件接听、采集以及海淀区接诉即办案件派转、重点事项督办、结案审核等案件办理工作；负责协助日常市民服务热线案件相关材料的初步梳理与核实；协助对集中问题事件梳理及汇总服务；提供报告出具及编制服务；协助日常市民服务热线案件的申报不纳入、延期办理、可告知性办结的初步审核与梳理；协助对不纳入考核申报事项的梳理，制定模板规范；协助提供每月评价结果梳理、汇总及分析服务等。

- 6、合同履行期限：2026年8月1日-2027年7月31日

- 7、本项目是否接受联合体投标：☐是 ☒否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2、落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

☒ 本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

☐ 本项目专门面向 ☐ 中小 ☐ 小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的

中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

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

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）： / 。

3、 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☒ 否

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

3.2 参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；未被“信用中国”“中国政府采购网”网站列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；

3.3 其他特定资格要求：

3.3.1 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。

3.3.2 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。

三、获取招标文件

1、 时间：2026年7月1日 至2026年7月7日 ， 每天上午08:00至12:00， 下午12:00至16:00（北京时间，法定节假日除外）。

2、 地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4、 售价：0元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026 年 7 月 21 日 9 点 30 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。采用远程电子开标方式，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参与电子开标。投标人自行对电子投标文件进行解密，不接受纸质文件，无须投标人到达现场。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1、 本项目需要落实的政府采购政策：

- 1.1 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）；
- 1.2 《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）；
- 1.3 《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）；
- 1.4 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）；
- 1.5 《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51 号）；
- 1.6 《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）；
- 1.7 《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18 号）；
- 1.8 《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19 号）；
- 1.9 《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）；
- 1.10 《北京市财政局关于进一步优化政府采购营商环境的通知》（京财采购〔2021〕741 号）；
- 1.11 《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2 号）；
- 1.12 《北京市财政局关于落实好政府采购支持中小企业发展的通知》（京财采购〔2022〕1143 号）；
- 1.13 《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）和《关于贯彻落实〈国务院办公厅关于在政府采购中实施本国

产品标准及相关政策的通知》的意见》（财库〔2025〕30号）；

1.14 《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19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，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

2.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需

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

2.6 提交电子投标文件

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

2.7 电子开标

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

监督管理部门联系方式： 孙老师 010-82510861

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：北京市海淀区城市管理指挥中心

地 址：北京市海淀区长春桥路 17 号

联系方式：陈建峰 010-82510580

2、 采购代理机构信息

名 称：北京旌开咨询有限公司

地 址：北京市海淀区中国卫星通信大厦 B 座 26 层

联系方式：王博男，010-88501340-8020

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： ☒ 服务 ☐ 货物						
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： ☐ 是 ☒ 否						
2.4	核心产品	☒ 关于核心产品本项目不适用。 ☐ 本项目__包为单一产品采购项目。 ☐ 本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。						
3.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。						
	开标前答疑会	☒ 不召开 ☐ 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。						
4.1	样品	投标样品递交： ☒ 不需要 ☐ 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： ☐ 不需要 ☐ 需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。						
5.3.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1"> <tr> <th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> <tr> <td>1-3</td><td>2026—2027 年海淀区城管指挥中心市民热线座席服务</td><td>商务服务业</td></tr> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	1-3	2026—2027 年海淀区城管指挥中心市民热线座席服务	商务服务业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
1-3	2026—2027 年海淀区城管指挥中心市民热线座席服务	商务服务业						
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☐ 无 ☒ 有，具体情形：投标报价不得超过招标文件中规定的最高限价。						

条款号	条目	内容
12.1	投标保证金	投标保证金金额： 第一包：100000 元 第二包：40000 元 第三包：120000 元 投标保证金收受人信息： 开户名称：北京旌开咨询有限公司 开户银行：浦发银行紫竹院支行 账号：9126 0078 8011 0000 0268 注：投标保证金缴纳人必须与投标人名称保持一致；供应商如计划参与多个采购包的投标，需按采购包分别缴纳保证金。汇款备注可填写项目编号/包号。
12.8.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：_____。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。
18.2	解密时间	解密时间：30 分钟
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒ 得分且投标报价均相同的，以技术部分得分高者为中标人 ☐ 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☒ 不允许 ☐ 允许，具体要求： （1）可以分担保履行的具体内容：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （3）其他要求：_____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问提出形式： <u>书面形式</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：北京旌开咨询有限公司； 联系电话：010-88501340-8020； 通讯地址：北京市海淀区中国卫星通信大厦B座26层。
27	代理费	收费对象： ☐ 采购人 ☒ 中标人

条款号	条目	内容
		收费标准：采购代理机构参考发改价格[2011]534 号文件相关指示，向中标方收取本项目的招标代理服务费； 缴纳时间：领取中标通知书时一次性支付。

投标人须知

一、说明

1、采购人、采购代理机构、投标人、联合体

- 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
- 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2、资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

- 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
- 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
- 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3、现场考察、开标前答疑会

- 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
- 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4、样品

- 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
- 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5、政府采购政策（包括但不限于下列具体要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

- 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 本国产品

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

5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.3.1 中小企业定义：

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

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

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

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人

员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

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

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

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

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

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

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

5.3.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.3.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

5.3.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；

5.3.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性

单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.3.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.3.5 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》。

5.3.6 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》。

5.4 政府采购节能产品、环境标志产品

5.4.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

5.4.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

5.4.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则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**；

5.4.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.5 正版软件

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

5.6 网络安全专用产品

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

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

- 5.7.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准（具体标准见第五章《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》。

5.8 采购需求标准

5.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123 号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.8.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《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费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二、招标文件

7、招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

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

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

8、对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三、投标文件的编制

9、投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为无效投标。

9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10、投标文件构成

10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。

10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。

10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5 投标人认为应附的其他材料。

11、投标报价

11.1 所有投标均以人民币为计价货币。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

- 11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。
- 11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12、 投标保证金

- 12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。
- 12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
- 12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。
- 12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。
- 12.5 投标保证金有效期同投标有效期。
- 12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。
- 12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：
- 12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；
- 12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；
- 12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；
- 12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13、 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，
投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14、 投标文件的签署、盖章

14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四、投标文件的提交

15、 投标文件的提交

15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台
供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，
投标保证金除外。

16、 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子
交易平台。

17、 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、
修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应
就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为
投标文件的组成部分。

五、开标、资格审查及评标

18、 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。
- 18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。
- 18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。
- 18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。
- 18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19、 资格审查

- 19.1 见第三章《资格审查》。

20、 评标委员会

- 20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。
- 20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21、 评标程序、评标方法和评标标准

- 21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六、确定中标

22、 确定中标人

- 22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并

列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

23、 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为1个工作日。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24、 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25、 签订合同

25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包

项目承担责任。

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26、 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27、 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

28、 其他

28.1 需要补充的其他内容见《投标人须知资料表》。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

- 1、 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2、 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3、 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
- 4、 资格审查合格的投标人不足3家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	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。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	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。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人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《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 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，则该联合体的投标无效。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》 “1-2 投标人资格声明书”
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》 注：如联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	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包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标程序、评标方法

1、投标文件的符合性审查

1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	进口产品（如有）	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；

12	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件： 1）采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2）所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求） 3）项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。
13	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；
14	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
15	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
16	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，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

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

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

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

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

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

2.2.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平

均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

2.2.4 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分投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

☐有，具体规定为：_____

☒无，按下述 2.4.2-2.4.7 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 支持中小企业政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

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

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的

非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

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

2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

- 2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 2.6.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。

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：按投标报价由低到高顺序排列。评审得分且投标报价均相同的，以技术部分得分高者为中标候选人；若投标报价、技术部分均相同的，由评标委员会随机抽取。

4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文

件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 3 名中标候选人。

5、 报告违法行为

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

二、评标标准

1、 第1包：海淀区市民热线案件全流程办理座席服务项目

序号	评分内容	分值	评分因素	评分标准
1	商务部分 (20 分)	10 分	类似业绩	根据投标人提供的近三年（2023 年 6 月至今）类似项目业绩合同（首页、项目主要内容页、盖章页）复印件并加盖投标人公章，每提供一个合格证明材料得 2 分，最高为 10 分，不提供不得分。
		10 分	企业实力	1. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，完全满足项目整体需求，得 10 分； 2. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，较好满足项目整体需求，得 7 分 3. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，基本满足项目整体需求，得 4 分； 4. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，不能满足项目整体需求，得 0 分。
2	技术部分 (70 分)	10 分	项目需求分析	1. 投标人充分全面了解项目需求，对项目运作管理认知准确，分析深入透彻，能针对性的建立合理的业务需求和系统功能对应体系，得 10 分； 2. 投标人较了解项目需求，对项目运作管理认知较清晰，分析细致合理，建立较合理的业务需求和系统功能对应体系，得 7 分； 3. 投标人基本了解项目需求，对项目运作管理认知清晰，且分析细致合理，能够基本建立合理的业务需求和系统功能对应体系，得 4 分； 4. 投标人对项目需求理解有误，对项目运作管理认知不准确，且分析不够细致，未能建立合理的业务需求和系统功能对应体系，得 0 分。
		10 分	人员配备	根据投标人为本项目拟投入的人员情况（包

			方案	括：项目经理和各类型专员的专业水平、工作经验，组织架构、岗位配备、人员数量等）进行综合评价。 1. 组织机构设置科学合理，各类型专员优秀、岗位配备齐全、分工明确，专业水平高、经验丰富，完全满足项目需求，得 10 分； 2. 组织机构设置较合理，各类型专员、岗位配备较齐全、分工较明确，专业水平、经验较好满足项目需求，得 7 分； 3. 组织机构设置基本合理，各类型专员、岗位配备相对齐全、分工相对明确，专业水平、经验部分满足项目需求，得 4 分； 4. 组织机构设置不合理，各类型专员、岗位配备不齐全、分工不明确，专业水平、经验不足，不能满足项目需求，得 0 分。
		10 分	案件接听采集、分拣转办、结案审核业务工作方案	1. 工作方案中诉求接听采集工作要求规范准确、分拣转办工作机制科学高效、结案审核跟盯措施及时有效，对项目需求具有针对性，完全满足项目要求，得 10 分； 2. 工作方案中诉求接听采集工作要求较规范准确、分拣转办工作机制较科学高效、结案审核跟盯措施比较及时有效，对项目需求具有较强的针对性，较好满足项目要求，得 7 分； 3. 工作方案中诉求接听采集工作要求基本规范准确、分拣转办工作机制基本科学高效、结案审核跟盯措施基本及时有效，基本满足项目要求，得 4 分； 4. 工作方案中诉求接听采集操作不够规范准确、分拣转办工作机制不够科学高效、结案审核跟盯措施不够及时有效，不能满足项目要求，得 0 分。
		10 分	督办业务工作方案	1. 工作方案中督办工作机制及时高效，操作性强，完全满足项目需求，得 10 分； 2. 工作方案中督办工作机制较及时高效，操作性较强，较好满足项目需求，得 7 分； 3. 工作方案中督办工作机制基本及时高效，

				操作性等基本满足项目需求，得 4 分； 4. 工作方案中督办工作机制不及时高效，不能满足项目需求，得 0 分。
		10 分	业务培 训方 案	1. 提供的业务培方案详尽执行性强、内容完整、覆盖面广，完全满足项目需求，得 10 分； 2. 提供的业务培方案较详尽，有较好的执行性，内容较完整，覆盖面较全面，较好满足项目需求，得 7 分； 3. 提供的业务培方案基本详尽，执行性、内容基本完整、覆盖面全面，基本满足项目需求，得 4 分； 4. 提供的业务培方案执行性差、内容不完整、覆盖面等方面不能满足项目需求，得 0 分。
		10 分	管理制度 及绩效考核 方案	1. 投标人提供的内部管理制度体系健全、专业性强、科学可行，各项考核及奖惩制度完善、针对性强，完全满足项目需求，得 10 分； 2. 投标人提供的内部管理制度体系较健全、专业性较可行，各项考核及奖惩制度较完善、针对性等较好满足项目需求，得 7 分； 3. 投标人提供的内部管理制度体系基本健全、专业性可行，各项考核及奖惩制度基本完善、针对性等基本满足项目需求，得 4 分； 4. 投标人提供的内部管理制度体系不健全、专业性差，各项考核及奖惩制度不完善、无针对性，不能满足项目需求，得 0 分。
		5 分	应急处理 预案	对投标人提供的应急处理预案进行综合评价，涵盖紧急任务、重大节假日、系统故障、数据安全及人员突发调整等场景。 1. 提供的应急预案、措施手段考虑特别全面，专业性、针对性科学可行，得 5 分； 2. 提供的应急预案、措施手段考虑基本全面细致，响应流程明确，职责清晰，专业性、针对性较操作相对可行，得 3 分； 3. 提供的应急预案、措施手段考虑不周全，

				专业性、针对性操作性不满足，得 0 分。
		5 分	服务质量保障措施	对投标人提供的服务质量保障措施，能够体现出通过制度、辅助措施等手段，确保各项服务能保质保量完成。 1. 有明确的流程，处理程序和方式具备实施性，其质量保证措施详细具体，得 5 分； 2. 提供了常规、通用的保障措施、服务体系具备针对性，得 3 分； 3. 方案欠缺严重，无明确具体的服务质量保障措施，存在实施风险，得 0 分。
3	报价部分（10 分）	10	投标报价	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： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times \text{分值}$。 说明：此处投标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，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4 及 2.5。
合计		100		

2、第2包：海淀区市民热线数据信息分析座席服务项目

序号	评分内容	分值	评分因素	评分标准
1	商务部分（20 分）	10 分	类似业绩	根据投标人提供的近三年（2023 年 6 月至今）类似项目业绩合同（首页、项目主要内容页、盖章页）复印件并加盖投标人公章，每提供一个合格证明材料得 2 分，最高为 10 分，不提供不得分。
		10 分	企业实力	1. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，完全满足项目整体需求，得 10 分； 2. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，较好满足项目整体需求，得 7 分 3. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，基本满足项

				目整体需求，得 4 分； 4. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，不能满足项目整体需求，得 0 分。
2	技术部分 (70 分)	10 分	项目需求 分析	1. 投标人充分全面了解项目需求,对项目运作管理认知准确,分析深入透彻,能针对性的建立合理的业务需求和系统功能对应体系,得 10 分; 2. 投标人较了解项目需求,对项目运作管理认知较清晰,分析细致合理,建立较合理的业务需求和系统功能对应体系,得 7 分; 3. 投标人基本了解项目需求,对项目运作管理认知清晰,且分析细致合理,能够基本建立合理的业务需求和系统功能对应体系,得 4 分; 4. 投标人对项目需求理解有误,对项目运作管理认知不准确,且分析不够细致,未能建立合理的业务需求和系统功能对应体系,得 0 分。
		10 分	人员配备 方案	根据投标人为本项目拟投入的人员情况(包括:项目经理和组人员的专业水平、工作经验,组织架构、岗位配备、人员数量等)进行综合评价。 1. 组织机构设置科学合理,各组人员优秀、岗位配备齐全、分工明确,专业水平高、经验丰富,完全满足项目需求,得 10 分; 2. 组织机构设置较合理,各组人员、岗位配备较齐全、分工较明确,专业水平、经验较好满足项目需求,得 7 分; 3. 组织机构设置基本合理,各组人员、岗位配备相对齐全、分工相对明确,专业水平、经验部分满足项目需求,得 4 分; 4. 组织机构设置不合理,各组人员、岗位配备不齐全、分工不明确,专业水平、经验不足,不能满足项目需求,得 0 分。
		20 分	数据分析 方案	1. 数据分析方案合理、科学、全面、有序且对项目需求具有针对性,操作性强,满足要

				求，得 20 分； 2. 数据分析方案较合理、全面、有序且对项目需求有较强的针对性、操作性等较好满足要求，得 14 分； 3. 数据分析方案基本合理、全面、有序且对项目需求针对性、操作性等基本满足要求，得 8 分； 4. 数据分析方案不合理、不全面、无序且对项目需求针对性、操作性等不能满足要求，得 0 分。
		10 分	业务培 训方案	1. 提供的业务培方案详尽执行性强、内容完整、覆盖面广，完全满足项目需求，得 10 分； 2. 提供的业务培方案较详尽，有较好的执行性，内容较完整，覆盖面较全面，较好满足项目需求，得 7 分； 3. 提供的业务培方案基本详尽，执行性、内容基本完整、覆盖面全面，基本满足项目需求，得 4 分； 4. 提供的业务培方案执行性差、内容不完整、覆盖面等方面不能满足项目需求，得 0 分。
		10 分	管理制度 及绩效考核 方案	1. 投标人提供的内部管理制度体系健全、专业性强、科学可行，各项考核及奖惩制度完善、针对性强，完全满足项目需求，得 10 分； 2. 投标人提供的内部管理制度体系较健全、专业性较可行，各项考核及奖惩制度较完善、针对性等较好满足项目需求，得 7 分； 3. 投标人提供的内部管理制度体系基本健全、专业性可行，各项考核及奖惩制度基本完善、针对性等基本满足项目需求，得 4 分； 4. 投标人提供的内部管理制度体系不健全、专业性差，各项考核及奖惩制度不完善、无针对性，不能满足项目需求，得 0 分。
		5 分	应急处理 预案	对投标人提供的应急处理预案进行综合评价，涵盖紧急任务、重大活动、法定节假日、

				系统故障、数据安全及人员突发调整等场景。 1. 提供的应急预案、措施手段考虑特别全面细致，响应流程明确，职责清晰，专业性、针对性科学可行，得 5 分； 2. 提供的应急预案、措施手段考虑基本全面，专业性、针对性较操作相对可行，得 3 分； 3. 提供的应急预案、措施手段考虑不周全，专业性、针对性操作性不满足，得 0 分。
		5 分	服务质量保障措施	对投标人提供的服务质量保障措施进行评价，能够体现出通过工作制度、质量管控、数智化工具、数据资源整合、数据安全保障等手段，确保各项服务能保质保量完成，并提供案例进行佐证。 1. 服务质量保障措施科学完备，针对性强，处理程序和方式具备实施性，服务承诺到位，提供的案例丰富具体，得 5 分； 2. 提供了常规、通用的保障措施、服务体系，针对性较强，提供了部分案例，得 3 分； 3. 方案欠缺严重，无明确具体的服务流程与质量保障措施，存在实施风险，得 0 分。
3	报价部分 (10 分)	10	投标报价	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： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times \text{分值}。$ 说明：此处投标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，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4 及 2.5。
合计		100		

3、第3包：海淀区市民热线案件办理及考核分析座席服务项目

序号	评分内容	分值	评分因素	评分标准
----	------	----	------	------

1	商务部分 (20 分)	10 分	类似业绩	根据投标人提供的近三年（2023 年 6 月至今）类似项目业绩合同（首页、项目主要内容页、盖章页）复印件并加盖投标人公章，每提供一个合格证明材料得 2 分，最高为 10 分，不提供不得分。
		10 分	企业实力	1. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，完全满足项目整体需求，得 10 分； 2. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，较好满足项目整体需求，得 7 分； 3. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，基本满足项目整体需求，得 4 分； 4. 依据企业实力、公司信誉、财务及技术状况、履约能力等方面综合评价，不能满足项目整体需求，得 0 分。
2	技术部分 (70 分)	10 分	项目需求分析	1. 投标人充分全面了解项目需求，对项目运作管理认知准确，分析深入透彻，能针对性的建立合理的业务需求和系统功能对应体系，得 10 分； 2. 投标人较了解项目需求，对项目运作管理认知较清晰，分析细致合理，建立较合理的业务需求和系统功能对应体系，得 7 分； 3. 投标人基本了解项目需求，对项目运作管理认知清晰，且分析细致合理，能够基本建立合理的业务需求和系统功能对应体系，得 4 分； 4. 投标人对项目需求理解有误，对项目运作管理认知不准确，且分析不够细致，未能建立合理的业务需求和系统功能对应体系，得 0 分。
		10 分	人员配备方案	根据投标人为本项目拟投入的人员情况（包括：项目经理和各类型专员的专业水平、工作经验，组织架构、岗位配备、人员数量等）进行综合评价。

				1. 组织机构设置科学合理,各类型专员优秀、岗位配备齐全、分工明确,专业水平高、经验丰富,完全满足项目需求,得 10 分; 2. 组织机构设置较合理,各类型专员、岗位配备较齐全、分工较明确,专业水平、经验较好满足项目需求,得 7 分; 3. 组织机构设置基本合理,各类型专员、岗位配备相对齐全、分工相对明确,专业水平、经验部分满足项目需求,得 4 分; 4. 组织机构设置不合理,各类型专员、岗位配备不齐全、分工不明确,专业水平、经验不足,不能满足项目需求,得 0 分。
		10 分	案件接听采集、分拣转办、结案审核业务工作方案	1. 工作方案中诉求接听采集工作要求规范准确、分拣转办工作机制科学高效、结案审核跟盯措施及时有效,对项目需求具有针对性,完全满足项目要求,得 10 分; 2. 工作方案中诉求接听采集工作要求较规范准确、分拣转办工作机制较科学高效、结案审核跟盯措施比较及时有效,对项目需求具有较强的针对性,较好满足项目要求,得 7 分; 3. 工作方案中诉求接听采集工作要求基本规范准确、分拣转办工作机制基本科学高效、结案审核跟盯措施基本及时有效,基本满足项目要求,得 4 分; 4. 工作方案中诉求接听采集操作不够规范准确、分拣转办工作机制不够科学高效、结案审核跟盯措施不够及时有效,不能满足项目要求,得 0 分。
		10 分	案件督办和考核工作方案	1. 工作方案中督办工作机制及时高效,操作性强,考核方案合理、科学、全面,完全满足项目需求,得 10 分; 2. 工作方案中督办工作机制较及时高效,操作性较强,考核方案较为合理科学,可以较好满足项目需求,较好满足项目需求,得 7 分; 3. 工作方案中督办工作机制基本及时高效,

				有操作性，考核方案较为合理，基本满足项目需求，得 4 分； 4. 工作方案中督办工作机制不及时高效，考核方案不具有可操作性，不能满足项目需求，得 0 分。
		10 分	业务培 训 方 案	1. 提供的业务培训方案详尽执行性强、内容完整、覆盖面广，完全满足项目需求，得 10 分； 2. 提供的业务培训方案较详尽，有较好的执行性，内容较完整，覆盖面较全面，较好满足项目需求，得 7 分； 3. 提供的业务培训方案基本详尽，执行性、内容基本完整、覆盖面全面，基本满足项目需求，得 4 分； 4. 提供的业务培训方案执行性差、内容不完整、覆盖面等方面不能满足项目需求，得 0 分。
		10 分	管理制度 及绩效考核 方案	1. 投标人提供的内部管理制度体系健全、专业性强、科学可行，各项考核及奖惩制度完善、针对性强，完全满足项目需求，得 10 分； 2. 投标人提供的内部管理制度体系较健全、专业性较可行，各项考核及奖惩制度较完善、针对性等较好满足项目需求，得 7 分； 3. 投标人提供的内部管理制度体系基本健全、专业性可行，各项考核及奖惩制度基本完善、针对性等基本满足项目需求，得 4 分； 4. 投标人提供的内部管理制度体系不健全、专业性差，各项考核及奖惩制度不完善、无针对性，不能满足项目需求，得 0 分。
		5 分	应急处理 预案	对投标人提供的应急处理预案进行综合评价，涵盖紧急任务、重大节假日、系统故障、数据安全及人员突发调整等场景。 1. 提供的应急预案、措施手段考虑特别全面细致，响应流程明确，职责清晰，专业性、针对性科学可行，得 5 分； 2. 提供的应急预案、措施手段考虑基本全面，

				专业性、针对性较操作相对可行，得 3 分； 3. 提供的应急预案、措施手段考虑不周全，专业性、针对性操作性不满足，得 0 分。
		5 分	服务质量保障措施	对投标人提供的服务质量保障措施，能够体现出通过制度、辅助措施等手段，确保各项服务能保质保量完成。 1. 有明确的流程，处理程序和方式具备实施性，其质量保证措施详细具体，得 5 分； 2. 提供了常规、通用的保障措施、服务体系具备针对性，得 3 分； 3. 方案欠缺严重，无明确具体的服务质量保证措施，存在实施风险，得 0 分。
3	报价部分 (10 分)	10	投标报价	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。 说明：此处投标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，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4 及 2.5。
合计		100		

第五章 采购需求

第一包：海淀区市民热线案件全流程办理座席服务项目

一、项目目标及服务要求

(一) 服务需求一览表

包号	包项目名称	简要技术需求或服务要求
第一包	海淀区市民热线案件全流程办理座席服务项目	负责协助区城管指挥中心重点开展海淀区接诉即办工作的日常值守、分拣转办、电话接听、督查督办、“吹哨报到”机制落实等市民热线案件全流程办理工作。

(二) 项目背景及用途

按照《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》、北京市人大常委会审议通过的《北京市接诉即办工作条例》中的相关要求，海淀区坚持“群众利益无小事”的工作宗旨，深入贯彻党的二十大精神，紧紧围绕“增进民生福祉，提高生活品质”的工作要求，落实以人民为中心的发展思想，及时回应人民群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感，全力构建与核心区建设相匹配的市民服务平台，增强科技赋能，优化“接诉即办”改革路径，创新治理模式，推动城市治理体系和治理能力科学化、精细化。目前，海淀区城管指挥中心负责统筹海淀区“接诉即办”工作。该项目主要负责协助区城管指挥中心重点开展海淀区接诉即办工作的日常值守、分拣转办、电话接听、督查督办、“吹哨报到”机制落实等市民热线案件全流程办理工作。

(三) 业务要求

3.1 业务内容

- (1) 协助区城管指挥中心开展北京市市民热线服务中心派转至海淀市民热线平台案件和直派街镇案件（不含签收）的研判签收、分拣转办、到期催办、结案审核等工作，协助做好与各区级承办平台、北京市市民热线服务中心的业务沟通与协调工作。
- (2) 协助区城管指挥中心开展标准化派单工作，更新完善标准化派单手册。
- (3) 协助区城管指挥中心梳理疑难、复杂案件，并商讨研判形成初步派遣意见，由区城管指挥中心最终确定承办单位。
- (4) 协助区城管指挥中心受理人民网地方领导留言板、网络舆情中涉及到群众诉求的采集、

咨询、投诉、登记分类、分拣转办和处理反馈。

(5) 协助区城管指挥中心开展海淀区市民热线 96181 电话 7*24 小时接听工作，对群众、企业咨询的区情、基础政策等咨询事务及时进行解答，并将反馈结果进行记录；对群众来电投诉、举报、建议和无法及时解答的政策咨询类问题进行信息采集，通过系统流转至案件分转环节。

(6) 协助区城管指挥中心重点筛选未解决案件、结案不规范等城市管理类案件进行现场核实、督查督办工作，跟踪督办结果。

(7) 协助区城管指挥中心对市中心下发的防汛类、供暖类、安全类等督办案件和市中心专报进行督办，梳理汇总报送区内相关承办单位的最新办理情况。

(8) 协助区城管指挥中心督促区各承办单位落实接诉即办“吹哨报到”机制，定期梳理分析“吹哨报到”案件情况。

(9) 协助区城管指挥中心对案件办理全流程数据进行梳理，形成各类分析报告。

(10) 协助区城管指挥中心做好节假日、重点时期、敏感时期的各项服务保障工作。

(11) 协助区城管指挥中心为区各承办单位进行接诉即办案件办理业务解答和培训。

(12) 完成区城管指挥中心安排的其它相关工作。

3.2 工作时间要求

总体要求是必须满足每天 24 小时安排工作人员。

周一至周五：原则上每天根据服务内容提供充足、固定的人员，周末或节假日值班人员可视情况安排调休。（白班时间为 9:00-18:00，在保证每日 8 小时工作时长的基础上，根据工作量和实际情况动态调整工作时间，**安排不少于 50 人在岗**；夜班时间为 18:00-次日 9:00，每天根据工作量安排适量工作人员进行值班。）

周六至周日：每天白班（9:00-18:00）安排不少于 **10 名工作人员** 开展值班工作，可视工作情况酌情调整。夜间（18:00-次日 9:00）每天根据工作量安排适量工作人员进行值班。

在法定节假日、重点时期服务保障等特殊时期，能严格按照区城管指挥中心的要求，安排充足人员进行值守，必须严格按照政府的工作日安排上班时间，不得私自调休。

能满足节假日、夜班的要求，根据区城管指挥中心工作要求，须安排足够的人员力量进行加班。

3.3 人员职责及具体要求

3.3.1 项目人员数量需求

为保证项目的顺利实施，服务单位提供的工作人员数量应不少于 65 人。服务单位提供的工作人员中至少包括项目经理、分拣转办专员、督查督办专员、电话接听专员。同时在此基础上，组建经验丰富的项目管理团队，包括但不限于项目经理、分拣转办组组长、督查督办组组长、电话接听组组长，负责项目实施过程中的把控与指导，在项目遇到疑难问题时进行及时有效的指导。各组人员数量要能根据工作需要、按照区城管指挥中心要求进行相应调整。

3.3.2 人员岗位职责

(1) 项目经理职责：

负责项目整体工作把控和综合调度。负责与区城管指挥中心的沟通对接，熟练掌握各项业务知识，落实各项工作要求。负责统筹分拣转办组、督查督办组、电话接听组的各项工作。负责监督座席考勤、工作完成质量及座席内部标准体系的建立和具体实施等。能够协调公司各种资源，确保按时间、高质量完成工作。

(2) 各组职责：

根据业务工作内容分别设置分拣转办组、督查督办组、电话接听组，明确各组职责，各组组长牵头负责，密切沟通，确保各项业务有效衔接，不出纰漏。

3.3.3 人员具体要求

(1) 项目经理应为以下条件：

- 1) 大学本科及以上学历，具有 3 年以上分拣转办和坐席管理岗位工作经验，如具有 8 年以上接诉即办和坐席管理岗位工作经验的，学历可放宽至大专学历。
- 2) 熟悉政府部门的工作内容、业务事项和办理流程，有与政府部门合作的工作经验。
- 3) 有较好的执行力，能高效推进工作，同时具有较强的学习能力与适应能力，善于独立分析与解决问题。
- 4) 有较强的沟通、协调能力，能与技术团队、实施团队、运营团队紧密的沟通协作。
- 5) 对热线服务架构和业务模式有深刻了解。
- 6) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 7) 能熟练操作计算机，熟悉 Excel、Word、PowerPoint、网络知识及多媒体应用知识。

(2) 组长应为以下条件：

- 1) 年龄 20-45 岁之间，可值夜班，服从管理。
- 2) 具有大学本科及以上学历，原则上具有 2 年以上本组相对应接诉即办业务工作经验，如具有 5 年以上本组相对应接诉即办业务工作经验的，学历可放宽至大专学历。

3) 有优秀的客户服务意识，良好的团队合作精神，具备高度责任心和工作热情、良好的职业素养。

4) 语言及书面表达、逻辑思维能力较强，能够掌握英语一般会话。

5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。

6) 能够熟练操作计算机，熟悉 Excel、Word、PowerPoint 等办公软件。

(3) 分拣转办专员应为以下条件：

1) 因工作任务较为繁重，需要处理紧急突发情况和值夜班，专员要年轻、有活力。

2) 具有大专及以上学历，其中本科及以上学历人数占比不低于 60%。

3) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强。

4) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。

5) 能熟练操作计算机，熟悉 Excel、Word、PowerPoint 等办公软件。

6) 具有较强的沟通能力、较强的自主学习意识和责任意识，有很强的工作责任心。

7) 具有 6 个月以上接诉即办分拣转办相关工作经验。

(4) 督查督办专员应为以下条件：

1) 因工作任务较为繁重，需要处理紧急突发情况和值夜班，专员要年轻、有活力。

2) 具有高中及以上学历，其中大专及以上学历人员占比不低于 70%。

3) 做事认真、吃苦耐劳、能出现场。

4) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强。

5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。

6) 具有较强的沟通能力、较强的自主学习意识和责任意识，有很强的工作责任心。

7) 原则上具有 6 个月以上接诉即办相关工作经验。

(5) 电话接听专员应为以下条件：

1) 因工作任务较为繁重，需要处理紧急突发情况和值夜班，专员要年轻、有活力。

2) 具有大专及以上学历，其中本科及以上学历人员占比不低于 20%。

3) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强。

4) 能够熟练操作计算机，熟悉 Excel、Word、PowerPoint 等办公软件。

5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。

6) 具有较强的为民服务意识，热情、温暖、大方，有很强的工作责任心。

7) 具有 6 个月以上接诉即办电话接听相关工作经验。

3.4 对服务单位要求

- 1) 满足区城管指挥中心业务要求，及时完成交办的各项工作；
- 2) 按照国家有关规定如实为工作人员缴纳社会保险和住房公积金；
- 3) 该项目提供的工作人员要求身体健康，品行端正，无不良社会记录和犯罪记录；
- 4) 提供全部在岗座席员名单，保持合同期内座席员相对固定；
- 5) 提供了解政府工作流程及内容的工作人员，能够承担分拣转办及结案业务；

6) 接受区城管指挥中心对不适应岗位要求的项目经理及工作人员进行调剂，并在一个月内调整合适人选，在季节性或区政府重点任务等作业高峰期间临时补充座席员，以满足工作的需要，日常运行中，服务单位调换项目经理及主要业务人员，需征得区城管指挥中心的同意；

7) 座席员要统一着装，并由服务单位负责制装费用，服装应至少包括春(秋)、夏、冬三套服装；

8) 满足区城管指挥中心的日常加班需求，由服务单位根据《劳动法》的规定支付加班费，包含在投标费用内；

9) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

10) 前三年内无重大违法记录，通过年检或按要求履行年度报告公示义务，信用状况良好，未被列入经营异常名录或者严重违法企业名单；

11) 保证合同开始履行和到期的工作交接阶段，各项工作、管理人员及座席员的平稳过渡，服务单位必须在合同签订之日起 5 个自然日内，在原服务商的配合下完成工作的交接，不影响正常工作开展，否则视为不能满足招标要求；

12) 应确保投标文件中的人员能胜任采购人工作，进场时保证提供的服务人员与投标文件一致，且经采购人考察合格，如更换服务人员应在进场前通过书面形式征求招标人意见并取得招标人书面同意，否则招标人有权依据《中华人民共和国民法典》的规定，追究中标人的违约责任，并赔偿采购人合同约定的违约金；

13) 合同到期后 5 个自然日内，安排不少于 50% 的原岗位人员（必须包含原岗位项目经理、组长、业务骨干）配合新服务商完成工作交接，确保交接期内不影响采购方工作开展，否则视为不满足尾款支付条件，采购人有权扣除尾款不予支付，且服务单位还应当赔偿采购人合同标的总额 20% 的违约金；

14) 具有对座席设备的日常使用维护的能力；

15) 规范、安全使用区城管指挥中心的各类设备和网络，负责现场安全，定期进行消防培训及安全检查，适时组织演练，并安排资金经费予以保障；

16) 对区城管指挥中心提供的有关政策、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；

17) 保持人员稳定，尤其是核心工作人员，确保每月人员流动率低于 5%；

18) 采购人提供办公场地及房租物业费用，中标方自行负责日常办公的相关费用。中标方需根据采购人要求提供不少于 90 人的电脑、办公桌椅等办公设备。

3.5 业务培训及考核要求

根据市民热线业务要求，服务单位要负责对承办平台及座席员进行业务培训，并提供员工岗前培训方案、员工日常培训制度、员工业务知识更新及能力提升培训制度、分拣及结案培训制度、质检及考核培训制度、委办局业务专项培训制度等。保证每周不少于 1 次对座席进行日常业务培训，采购人有权要求服务单位提供培训计划、培训方案和实施情况。业务考核要提供管理制度，每月至少开展一次，考核形式采用闭卷方式为主，可根据业务情况采用其他方式，对于考核结果要进行针对性培训和改进。要加强绩效考核，并进行奖惩。

3.6 内部管理制度要求

根据《海淀区市民热线坐席工作现场安全管理制度（试行）》、《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》（该附件详细内容在中标后签订合同时提供），结合市民热线的业务特点，制定完整齐备可行的内部管理制度体系，保证市民热线工作的正常运转，提供安全使用设备规范及应急预案。内部管理制度至少包括但不限于：座席员相关管理制度、业务流程管理制度、绩效考核及激励管理制度、统计报表制度、保密制度、安全监控制度，防火、防盗、数据文件安全管理制度，安全检查制度、值班制度、日常考勤制度、工作交接班制度、培训制度等。要严格确保各项管理制度的落实，并与个人绩效考核挂钩。

3.7 业务知识手册内容更新维护制度要求

协助区城管指挥中心对派单标准、系统平台业务知识库进行更新及维护，采集并梳理区属单位提供的有关数据台账、数据清单、法律法规、政策文件、典型案例等信息。为案件转派提供依据，也为咨询类诉求答复等提供支撑。

3.8 业务标准化规范化及推广要求

协助区城管指挥中心进一步规范区市民服务热线受理、转办、结案、培训、质检等五大标准，编制具有可操作性的标准化手册，形成前台标准化处置、后台强大知识库建设支撑的工作体系，并宣传推广到各承办平台，以此推动热线服务工作规范化水平。

（四）项目验收考核要求

如中标单位存在不能保证人员在岗充足、业务培训不到位、工作人员疏忽大意、未落实区中心交办工作任务等情况，将根据区城管指挥中心制定的《北京市海淀区城市管理指挥中心座

席服务项目考核管理办法》对中标单位进行处罚并对服务费用进行扣减，采购人可直接从合同款中扣除相应款项、不予支付。

详情按照《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》等文件实施。采购人有权根据考核情况，扣减服务单位应当收取的服务费用，服务单位接受采购人的考核结果。

二、商务部分

1、服务期限

服务期限：2026年8月1日-2027年7月31日。

2、服务地点

服务地点：采购人指定地点。

3、付款条件

第一笔付款：合同签订后，采购人收到中标人开具符合要求的发票 10 个工作日内支付合同总金额的 50%，作为首付款；

第二笔付款：中标人服务至六个月后，采购人收到中标人出具正式发票后 10 个工作日内，采购人向中标人支付第二笔款，采购人可在当期应付款中依据考核结果扣减相应费用，扣减费用不超过合同总额的 30%。

第三笔付款：合同到期后，采购人收到中标人开具符合要求的发票 10 个工作日内，采购人向中标人支付合同尾款，采购人可在当期应付款中依据考核结果扣减相应费用，扣减费用不超过合同总金额的 20%。

具体支付时间以采购人财政资金到账时间为准。

第二包：海淀区市民热线数据信息分析座席服务项目

一、项目目标及服务要求

（一） 服务需求一览表

包号	包项目名称	简要技术需求或服务要求
第二包	海淀区市民热线数据信息分析座席服务项目	负责协助日常市民服务热线案件数据分析报告出具及编制服务；负责协助提供信息监测及预警研判服务；协助提供数据测算服务。

（二）项目背景及用途

按照《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》、北京市人大常委会审议通过的《北京市接诉即办工作条例》中的相关要求，海淀区坚持“群众利益无小事”的工作宗旨，深入贯彻党的二十大精神，紧紧围绕“增进民生福祉，提高生活品质”的工作要求，落实以人民为中心的发展思想，及时回应人民群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感，全力构建与核心区建设相匹配的市民服务平台，增强科技赋能，优化“接诉即办”改革路径，创新治理模式，推动城市治理体系和治理能力科学化、精细化。目前，海淀区城管指挥中心负责统筹海淀区“接诉即办”工作。

该项目主要负责对来自北京市市民服务热线“12345”、政风行风热线、人民网地方领导留言板、微博平台等多种渠道接收的群众和企业的有关咨询、建议、投诉举报问题进行梳理分析；协助区城管指挥中心对各承办单位受理情况进行监测，对集中突发问题进行预警研判；形成各承办单位的月度或阶段性个性化分析报告。

（三）业务要求

3.1 业务内容

（1）协助对各承办单位受理数据进行监测，对集中突发问题进行预警研判，推动数据汇聚与关联性分析，为深度分析提供基础支撑。

（2）协助编制接诉即办办理情况日报、周报、月报以及全国两会、节假日期间等重点时期和重要会议期间的维稳等各类报告；协助出具各委办局、街镇、区属企业的阶段性个性化分析报告。

（3）协助对集中案件、新生诉求、重点问题、民生热点等进行统计分析，初步形成专题分析报告、阶段性重点问题情况报告等分析报告。

(4) 协助完成疑难问题确权会、点评会、调度会、专项会、培训会等基础数据支撑、数据分析工作。

(5) 协助推动接诉即办数据与行业数据整合，协助开展诉求数据的深度挖掘与开发利用，为相关决策提供辅助支持。

(6) 协助区城管指挥中心建立健全接诉即办数据管理相关制度体系。

(7) 完成区城管指挥中心安排的其它相关工作。

3.2 工作时间要求

总体要求是必须满足每天 24 小时安排工作人员。

周一至周五：原则上每天根据服务内容提供相对固定的 31 名人员，周末或节假日值班人员可视情况安排调休。（白班可分早晚班，在保证每日 8 小时工作时长的基础上，根据工作量和实际情况动态调整工作时间；夜班时间为 18:00-次日 9:00，每天根据工作量安排适量工作人员进行值班。）

周六至周日：每天白班（9:00-18:00）安排不少于 3 名工作人员开展值班工作，可视工作情况酌情调整。夜间（18:00-次日 9:00）每天根据工作量安排适量工作人员进行值班。

在重大活动、法定节假日、重点时期、极端气象灾害、各类突发应急事件等特殊时期，能严格按照区城管指挥中心的要求，安排充足人员进行值守，必须严格按照政府的工作日安排上班时间，不得私自调休。

能满足节假日、夜班的要求，根据区城管指挥中心工作要求，须安排足够的人员力量进行加班。

3.3 人员职责及具体要求

3.3.1 项目人员数量需求

为保证项目的顺利实施，为本项目提供不少于 31 人的服务团队。设项目经理 1 名；数据应用组成员 8 名；数据建模组成员 10 名；数据清洗组成员 12 名。项目管理团队应具备丰富经验，负责项目实施过程中的把控与指导。各组人员根据区城管指挥中心实际工作需要相应调整。

3.3.2 人员岗位职责

(1) 项目经理职责：

负责项目整体工作把控和综合调度。负责与区城管指挥中心的沟通对接，熟练掌握各项业务知识，落实各项工作要求。负责统筹数据应用组、数据建模组、数据清洗组的各项工作。负责监督座席考勤、工作完成质量及座席内部标准体系的建立和具体实施等。能够协调公司各种

资源，确保按时、高质量完成工作。

(2) 各组职责：

根据业务工作内容分别设置数据应用组、数据建模组、数据清洗组，明确各组职责，各组组长牵头负责，密切沟通，确保各项业务有效衔接，不出纰漏。

3.3.3 人员具体要求

(1) 项目经理应为以下条件：

- 1) 大学本科及以上学历，3 年以上接诉即办工作经验。
- 2) 熟悉政府部门的工作内容、业务事项和办理流程，有与政府部门合作的工作经验。
- 3) 有较好的执行力，能高效推进工作，同时具有较强的学习与适应能力，善于独立分析与解决问题。
- 4) 有较强的沟通、协调能力，能与技术团队、实施团队、运营团队紧密的沟通协作。
- 5) 对热线服务架构和业务模式有深刻了解。
- 6) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 7) 能熟练操作电脑，熟悉 Excel、Word、PowerPoint、网络知识及多媒体应用知识。

(2) 各组人员应为以下条件：

- 1) 本科及以上学历。研究生以上学历不少于 20%。
- 2) 因工作任务较为繁重，需要处理紧急突发情况和值夜班，各组人员要年轻、有活力。
- 3) 熟练使用 office 办公软件，能够进行数据的汇总和分析。
- 4) 具有突出的文字写作能力、较强的逻辑思维能力、数据分析能力和学习能力。
- 5) 了解接诉即办工作，熟悉政府公文格式，具有一定的分析报告编写经验。
- 6) 工作积极主动，做事严谨细心，责任心和执行力强、具有良好的团队合作精神。

3.4 对服务单位要求

- 1) 满足区城管指挥中心业务要求，及时完成交办的各项工作；
- 2) 按照国家有关规定如实为工作人员缴纳社会保险和住房公积金；
- 3) 该项目提供的工作人员要求身体健康，品行端正，无不良社会记录和犯罪记录；
- 4) 提供全部在岗座席员名单，合同期内座席员相对固定；
- 5) 提供了解政府工作流程及内容的工作人员，能够承担数据统计分析等业务；
- 6) 接受区城管指挥中心对不适应岗位要求的项目经理及工作人员进行调剂，并在一个月调整合适人选，在季节性或区政府重点任务等作业高峰期间临时补充座席员，以满足工作的需要，日常运行中，服务单位调换项目经理及主要业务人员，需征得区城管指挥中心的同意；

7) 座席员要统一着装, 并由服务单位负责制装费用, 服装应至少包括春(秋)、夏、冬三套服装;

8) 满足区城管指挥中心的日常加班需求, 由服务单位根据《劳动法》的规定支付加班费, 包含在投标费用内;

9) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

10) 前三年内无重大违法记录, 通过年检或按要求履行年度报告公示义务, 信用状况良好, 未被列入经营异常名录或者严重违法企业名单;

11) 保证合同开始履行和到期的工作交接阶段, 各项工作、管理人员及座席员的平稳过渡, 服务单位必须在合同签订之日起 5 个自然日内, 在原服务商的配合下完成工作的交接, 不影响正常工作开展, 否则视为不能满足招标要求;

12) 应确保投标文件中的人员能胜任采购人工作, 进场时保证提供的服务人员与投标文件一致, 且经采购人考察合格, 如更换服务人员应在进场前通过书面形式征求招标人意见并取得招标人书面同意, 否则招标人有权依据《中华人民共和国民法典》的规定, 追究中标人的违约责任, 并赔偿采购人合同约定的违约金;

13) 合同到期后 5 个自然日内, 安排不少于 50% 的原岗位人员(必须包含原岗位项目经理、组长、业务骨干)配合新服务商完成工作交接, 确保交接期内不影响采购方工作开展, 否则视为不满足尾款支付条件, 采购人有权扣除尾款不予支付, 且服务单位还应当赔偿采购人合同标的总额 20% 的违约金;

14) 规范、安全使用区城管指挥中心的各类设备和网络, 负责现场安全, 定期进行消防培训及安全检查, 适时组织演练, 并安排资金经费予以保障;

15) 对区城管指挥中心提供的有关政策、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;

16) 保持人员稳定, 尤其是核心工作人员, 确保每月人员流动率低于 5%;

17) 采购人提供办公场地及房租物业费用, 中标人自行负责日常办公的相关费用。

3.5 业务培训及考核要求

根据市民热线业务要求, 服务单位要负责对承办平台及座席员进行业务培训, 并提供员工岗前培训方案、员工日常培训制度、员工业务知识更新及能力提升培训制度、数据统计分析培训制度、委办局业务专项培训制度等。保证每周不少于 1 次对座席进行日常业务培训, 采购人有权要求服务单位提供培训计划、培训方案和实施情况。业务考核要提供管理制度, 每月至少开展一次, 可根据业务情况采用其他方式, 对于考核结果要进行针对性培训和改进。要加强绩

效考核，并进行奖惩。

3.6 内部管理制度要求

根据《海淀区市民热线坐席工作现场安全管理制度（试行）》、《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》，结合市民热线的业务特点，制定完整齐备可行的内部管理制度体系，保证市民热线工作的正常运转，提供安全使用设备规范及应急预案。内部管理制度至少包括但不限于：座席员相关管理制度、业务流程管理制度、绩效考核及激励管理制度、统计报表制度、保密制度、安全监控制度，防火、防盗、数据文件安全管理制度，安全检查制度、值班制度、日常考勤制度、工作交接班制度、培训制度等。要严格确保各项管理制度的落实，并与个人绩效考核挂钩。

3.7 数据分析要求

服务单位需协助区城管指挥中心梳理、汇总并分析接诉即办诉求数据，按要求参与分析报告的编写工作。为使数据分析更加客观全面，服务单位应制定开展数据分析工作的方案，对如何开展数据分析做详细说明，明确人员配备、工作思路、业务流程、数据分析的内容和维度以及所使用的各类方法、模型、规则等，业务流程应包含数据清洗、建模、分析及成果输出各环节的操作规范与质量管控节点，确保全流程规范化管控。

3.8 服务质量保障要求

服务单位应建立数据分析的服务质量保障体系，包括但不限于工作制度、质量管控、数智化工具、数据资源整合、数据安全保障等手段，确保各项服务能保质保量完成。在人员保障方面，应包括但不限于具备接诉即办数据分析、行业研判及报告撰写能力的专业团队；在技术手段方面，在数据分析全流程中应包括但不限于数智化辅助工具，切实提升数据分析的质量与效率；在资源整合方面，应推动接诉即办数据与相关行业数据的整合，开展诉求数据的关联分析与深度挖掘；在质量管控方面，应建立包括但不限于数据校验与审核机制，明确各环节操作规范与质量管控节点，确保分析结果的准确性和可靠性。服务单位应针对各项保障措施进行详细说明，同时提供近三年相关服务案例，作为服务质量保障佐证材料。

（四）服务验收考核要求

如中标单位存在不能保证人员在岗充足、业务培训不到位、工作人员疏忽大意、未落实区中心交办工作任务等情况，将根据区城管指挥中心制定的《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》对中标单位进行处罚并对服务费用进行扣减，采购人可直接从合同款中扣除相应款项、不予支付。

详情按照《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》等文件实施。采

购人有权根据考核情况，扣减服务单位应当收取的服务费用，服务单位接受采购人的考核结果。

二、商务部分

1、服务期限

服务期限：2026 年 8 月 1 日-2027 年 7 月 31 日。

2、服务地点

服务地点：采购人指定地点。

3、付款条件

第一笔付款：合同签订后，采购人收到中标人开具符合要求的发票 10 个工作日内支付合同总金额的 50%，作为首付款；

第二笔付款：中标人服务至六个月后，采购人收到中标人出具正式发票后 10 个工作日内，采购人向中标人支付第二笔款，采购人可在当期应付款中依据考核结果扣减相应费用，扣减费用不超过合同总额的 30%。

第三笔付款：合同到期后，采购人收到中标人开具符合要求的发票 10 个工作日内，采购人向中标人支付合同尾款，采购人可在当期应付款中依据考核结果扣减相应费用，扣减费用不超过合同总金额的 20%。

具体支付时间以采购人财政资金到账时间为准。

第三包：海淀区市民热线案件办理及考核分析座席服务项目

一、项目标的及服务要求

（一）服务需求一览表

包号	包项目名称	简要技术需求或服务要求
第三包	海淀区市民热线案件办理及考核分析座席服务项目	负责保障海淀区区内多渠道案件接听、采集以及海淀区接诉即办案件派转、重点事项督办、结案审核等案件办理工作；负责协助日常市民服务热线案件相关材料的初步梳理与核实；协助对集中问题事件梳理及汇总服务；提供报告出具及编制服务；协助日常市民服务热线案件的申报不纳入、延期办理、可告知性办结的初步审核与梳理；协助对不纳入考核申报事项的梳理，制定模板规范；协助提供每月评价结果梳理、汇总及分析服务等。

（二）项目背景及用途

按照《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》、北京市人大常委会审议通过的《北京市接诉即办工作条例》中的相关要求，海淀区坚持“群众利益无小事”的工作宗旨，深入贯彻党的二十大精神，紧紧围绕“增进民生福祉，提高生活品质”的工作要求，落实以人民为中心的发展思想，及时回应人民群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感，全力构建与核心区建设相匹配的市民服务平台，增强科技赋能，优化“接诉即办”改革路径，创新治理模式，推动城市治理体系和治理能力科学化、精细化。目前，海淀区城管指挥中心负责统筹海淀区“接诉即办”工作。该项目主要负责协助区城管指挥中心重点开展包括96181热线、人民网地方领导留言板等多渠道案件接听、采集以及海淀区接诉即办案件派转、重点事项督办、结案审核等案件办理工作；负责协助日常市民服务热线案件相关材料的初步梳理与核实；协助对集中问题事件梳理及汇总服务；协助对市民服务热线“12345”案件进行申报不纳入、延期办理、可告知性办结等初步审核；协助按照市级评价数据，按月形成市级评价结果以及各承办单位的区级评价结果；提供报告出具及编制服务等。

（三）业务要求

3.1 业务内容

（1）提供96181热线电话接听服务：协助区城管指挥中心提供海淀区市民热线96181电话7*24小时接听服务，为群众和驻区企业提供更加便捷、高效的信息服务，及时进行事务类和政策类解答，对投诉、举报、建议类等事项派至相关单位办理。

（2）提供案件研判派转和沟通服务：协助区城管指挥中心梳理派单标准，对北京市市民热线服务中心派单案件及区内自采集案件进行分析研判，及时转派至区各承办单位办理；对区内

重点案件进行标记，并及时梳理汇总区内重点案件相关数据；针对非我区职责范围内案件（包括市中心转派区中心以及市中心直派街镇案件），协助区城管指挥中心进行审核指导把关，做好与北京市市民热线服务中心进行业务沟通，定期梳理退市案件情况。

（3）提供结案审核服务。协助区城管指挥中心对不稳定和突发事件、不计入诉求、告知性办结诉求等案件进行结案催办、审核把关，对结案不规范案件进行梳理，定期统计不计入诉求、告知性办结诉求案件数据。

（4）提供案件督办及汇总服务：协助区城管指挥中心重点对市中心下发的上个考核周期未解决案和重点督办案件，开展督查督办和现场核实工作，跟踪督办结果。

（5）协助区城管指挥中心对日常市民服务热线“12345”案件的申报不纳入、延期办理、可告知性办结案件进行初步审核与梳理；协助对不纳入申报事项进行梳理，制定模板规范。

（6）协助区城管指挥中心开展市级评价复盘工作，对各承办单位申报准确性、区城管指挥中心审核情况进行复盘分析，完善工作流程，总结申报建议。

（7）协助区城管指挥中心定期对市区两级案件的办理情况、评价情况进行三率统计与分析，开展日常评价测算，统计各承办单位评价情况，完成市级评价三率相关报表的制作报送。

（8）提供信息梳理服务。协助区城管指挥中心对案件派转、结案、退市、督办等案件办理各环节数据进行梳理，形成各类分析报告。

（9）提供知识库更新服务：协助区城管指挥中心对区级系统平台业务知识库进行更新及维护，将区内各承办单位报送的集中诉求统一答复口径录入市中心知识库平台。

（10）提供重点时期服务保障：协助区城管指挥中心做好节假日、重点时期、敏感时期的各项服务保障工作。

（11）提供案例分析及整改服务：协助区城管指挥中心对失分案件、典型案例进行系统化分析，提出整改建议，优化案件处理。

（12）提供会议支撑服务：负责协助区城管指挥中心根据收集的数据提供重点时期、重要会议期间重点问题、维稳等个性化分析报告和专项会议纪要。

（13）提供信息监测及预警研判服务：负责协助区城管指挥中心对各承办单位受理情况进行监测，对集中突发问题进行预警研判，协助科室与承办单位进行沟通交流，对事件处置、后续处理工作提出建议。

（14）提供台账管理服务：负责协助区城管指挥中心对各类工作各类台账（延期办理台账、重点诉求人台账、保密工程台账等）进行登记、汇总、审核、维护。负责对台账清单的梳理，协助做好台账管理工作。

(15) 完成区城管指挥中心安排的其它相关工作。

3.2 工作时间要求

总体要求是必须满足每天 24 小时安排工作人员。

周一至周五：原则上每天根据服务内容提供充足、固定的人员，周末或节假日值班人员可视情况安排调休。（白班时间为 9:00-18:00，在保证每日 8 小时工作时长的基础上，安排不少于 60 人在岗；夜班时间为 18:00-次日 9:00，每天根据工作量安排适量工作人员进行值班。）

周六至周日：每天白班（9:00-18:00）安排不少于 18 名工作人员开展值班工作，可视工作情况酌情调整。夜间（18:00-次日 9:00）每天根据工作量安排适量工作人员进行值班。

在法定节假日、重点时期服务保障等特殊时期，能严格按照区城管指挥中心的要求，安排充足人员进行值守，必须严格按照政府的工作日安排上班时间，不得私自调休。

能满足节假日、夜班的要求，根据区城管指挥中心工作要求，须安排足够的人员力量进行加班。

3.3 人员职责及具体要求

3.3.1 项目人员数量需求

为保证项目的顺利实施，服务单位提供的工作人员数量应不少于 85 人。服务单位提供的工作人员中至少包括项目经理、分拣转办专员、督查督办专员、电话接听专员、热线考核专员。同时在此基础上，组建经验丰富的项目管理团队，包括但不限于项目经理、分拣转办组组长、督查督办组（电话接听组）组长、热线考核组长，负责项目实施过程中的把控与指导，在项目遇到疑难问题时进行及时有效的指导。各组人员数量要能根据工作需要、按照区城管指挥中心要求进行相应调整。

3.3.2 人员岗位职责

（1）项目经理职责：

负责项目整体工作把控和综合调度。负责与区城管指挥中心的沟通对接，熟练掌握各项业务知识，落实各项工作要求。负责统筹分拣转办组、督查督办组、电话接听组、热线考核组的各项工作。负责监督座席考勤、工作完成质量及座席内部标准体系的建立和具体实施等。能够协调公司各种资源，确保按时间、高质量完成工作。

（2）各组职责：

根据业务工作内容分别设置分拣转办组、督查督办组、电话接听组、热线考核组明确各组职责，各组组长牵头负责，密切沟通，确保各项业务有效衔接，不出纰漏。

3.3.3 人员具体要求

(1) 项目经理应为以下条件：

- 1) 大学本科及以上学历，具有 3 年以上分拣转办、**热线考核**和座席管理岗位工作经验，如具有 8 年以上接诉即办和坐席管理岗位工作经验的，学历可放宽至大专学历。。
- 2) 熟悉政府部门的工作内容、业务事项和办理流程，有与政府部门合作的工作经验。
- 3) 有较好的执行力，能高效推进工作，同时具有较强的学习与适应能力，善于独立分析与解决问题。
- 4) 有较强的沟通、协调能力，能与技术团队、实施团队、运营团队紧密的沟通协作。
- 5) 对热线服务架构和业务模式有深刻了解。
- 6) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 7) 能熟练操作电脑，熟悉 Excel、Word、PowerPoint、网络知识及多媒体应用知识。

(2) 组长应为以下条件：

- 1) 年龄 20-45 岁之间，可值夜班，服从管理。
- 2) 具有大学本科及以上学历，原则上具有 2 年以上本组相对对应接诉即办业务工作经验，如具有 5 年以上本组相对对应接诉即办业务工作经验的，学历可放宽至大专学历。
- 3) 有优秀的客户服务意识，良好的团队合作精神，具备高度责任心和工作热情、良好的职业素养。
- 4) 语言及书面表达、逻辑思维能力较强，能够掌握英语一般会话。
- 5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 6) 能够熟练操作计算机；熟悉 Excel、Word、PowerPoint 等办公软件。

(3) 分拣转办专员应为以下条件：

- 1) 因工作任务较为繁重，需要处理紧急突发情况和值夜班，专员要年轻、有活力。
- 2) 具有大专及以上学历，其中本科及以上学历人数占比不低于 60%。
- 3) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强。
- 4) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 5) 能熟练操作计算机，熟悉 Excel、Word、PowerPoint 等办公软件。
- 6) 具有较强的沟通能力、较强的自主学习意识和责任意识，有很强的工作责任心。
- 7) 具有 6 个月以上接诉即办分拣转办相关工作经验。

(4) 督查督办专员应为以下条件：

- 1) 因工作任务较为繁重，需要处理紧急突发情况和值夜班，专员要年轻、有活力。

- 2) 具有高中及以上学历，其中大专及以上学历人员占比不低于 70%。
- 3) 做事认真、吃苦耐劳、能出现场。
- 4) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强。
- 5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 6) 具有较强的沟通能力，有很强的工作责任心。
- 7) 原则上具有 6 个月以上接诉即办相关工作经验。

（5）电话接听专员应为以下条件：

- 1) 因工作任务较为繁重，需要处理紧急突发情况和值夜班，专员要年轻、有活力。
- 2) 具有大专及以上学历，其中本科及以上学历人员占比不低于 20%。
- 3) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强。
- 4) 能够熟练操作计算机，熟悉 Excel、Word、PowerPoint 等办公软件。
- 5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 6) 具有较强的为民服务意识，热情、温暖、大方，有很强的工作责任心。
- 7) 具有 6 个月以上接诉即办电话接听相关工作经验。

（6）热线考核专员应为以下条件：

- 1) 具有大专及以上学历，其中本科及以上学历人数占比不低于 60%。
- 2) 了解接诉即办工作及海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识。
- 3) 熟练使用 office 办公软件，能够进行数据的汇总和分析。
- 4) 具有文字写作能力、逻辑思维能力、数据分析能力和学习能力。
- 5) 因工作任务较为繁重，需要处理紧急突发情况和值夜班，专员要年轻、有活力。
- 6) 工作积极主动，做事严谨细心，责任心和执行力强、具有良好的团队合作精神。

（7）数据统计专员应为以下条件：

- 1) 本科及以上学历。
- 2) 因工作任务较为繁重，需要处理紧急突发情况和值夜班，专员要年轻、有活力。
- 3) 熟练使用 office 办公软件，能够进行数据的汇总和分析。
- 4) 具有突出的文字写作能力、较强的逻辑思维能力、数据分析能力和学习能力。
- 5) 了解接诉即办工作，熟悉政府公文格式，具有一定的分析报告编写经验。
- 6) 工作积极主动，做事严谨细心，责任心和执行力强、具有良好的团队合作精神。

3.4 对服务单位要求

- 1) 满足区城管指挥中心业务要求，及时完成交办的各项工作；

2)按照国家有关规定如实为工作人员缴纳社会保险和住房公积金;

3)该项目提供的工作人员要求身体健康,品行端正,无不良社会记录和犯罪记录;

4)提供全部在岗座席员名单,保持合同期内座席员相对固定;

5)提供了解政府工作流程及内容的工作人员,能够承担分拣转办及结案业务;

6)接受区城管指挥中心对不适应岗位要求的项目经理及工作人员进行调剂,并在一个月内调整合适人选,在季节性或区政府重点任务等作业高峰期间临时补充座席员,以满足工作的需要,日常运行中,服务单位调换项目经理及主要业务人员,需征得区城管指挥中心的同意;

7)座席员要统一着装,并由服务单位负责制装费用,服装应至少包括春(秋)、夏、冬三套服装;

8)满足区城管指挥中心的日常加班需求,由服务单位根据《劳动法》的规定支付加班费,包含在投标费用内;

9)具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

10)前三年内无重大违法记录,通过年检或按要求履行年度报告公示义务,信用状况良好,未被列入经营异常名录或者严重违法企业名单;

(11)保证合同开始履行和到期的工作交接阶段,各项工作、管理人员及座席员的平稳过渡;服务单位必须在合同签订之日起5个自然日内,在原服务商的配合下完成工作的交接,不影响正常工作开展,否则视为不能满足招标要求;

(12)应确保投标文件中的人员能胜任采购人工作,进场时保证提供的服务人员与投标文件一致,且经采购人考察合格,如更换服务人员应在进场前通过书面形式征求招标人意见并取得招标人书面同意,否则招标人有权依据《中华人民共和国民法典》的规定,追究中标人的违约责任,并赔偿采购人合同约定的违约金;

(13)合同到期后5个自然日内,安排不少于50%的原岗位人员(必须包含原岗位项目经理、组长、业务骨干)配合新服务商完成工作交接,确保交接期内不影响采购方工作开展,否则视为不满足尾款支付条件,采购人有权扣除尾款不予支付,且服务单位还应当赔偿采购人合同标的总额20%的违约金;

14)具有对座席设备的日常使用维护的能力;

15)规范、安全使用区城管指挥中心的各类设备和网络,负责现场安全,定期进行消防培训及安全检查,适时组织演练,并安排资金经费予以保障;

16)对区城管指挥中心提供的有关政策、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;

17) 保持人员稳定，尤其是核心工作人员，确保每月人员流动率低于 5%；

18) 采购人提供办公场地及房租物业费用，中标人自行负责日常办公的相关费用。

3.5 业务培训及考核要求

根据市民热线业务要求，服务单位要负责对承办平台及座席员进行业务培训，并提供员工岗前培训方案、员工日常培训制度、员工业务知识更新及能力提升培训制度、分拣及结案培训制度、不纳入申报培训制度、质检及考核培训制度、委办局业务专项培训制度等。保证每周不少于 1 次对座席进行日常业务培训，采购人有权要求服务单位提供培训计划、培训方案和实施情况。业务考核要提供管理制度，每月至少开展一次，考核形式采用闭卷方式为主，可根据业务情况采用其他方式，对于考核结果要进行针对性培训和改进。要加强绩效考核，并进行奖惩。

3.6 内部管理制度要求

根据《海淀区市民热线坐席工作现场安全管理制度（试行）》、《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》，结合市民热线的业务特点，制定完整齐备可行的内部管理制度体系，保证市民热线工作的正常运转，提供安全使用设备规范及应急预案。内部管理制度至少包括但不限于：座席员相关管理制度、业务流程管理制度、绩效考核及激励管理制度、统计报表制度、保密制度、安全监控制度，防火、防盗、数据文件安全管理制度，安全检查制度、值班制度、日常考勤制度、工作交接班制度、培训制度等。要严格确保各项管理制度的落实，并与个人绩效考核挂钩。

3.7 业务知识手册内容更新维护制度要求

协助区城管指挥中心对派单标准、系统平台业务知识库进行更新及维护，采集并梳理区属单位提供的有关数据台账、数据清单、法律法规、政策文件、典型案例等信息。为案件转派提供依据，也为咨询类诉求答复等提供支撑。

3.8 业务标准化规范化及推广要求

协助区城管指挥中心进一步规范区市民服务热线受理、转办、结案、培训、质检、考核等六大标准，编制具有可操作性的标准化手册，形成前台标准化处置、后台强大知识库建设支撑的工作体系，并宣传推广到各承办平台，以此推动热线服务工作规范化水平。

（四）服务验收考核要求

如中标单位存在不能保证人员在岗充足、业务培训不到位、工作人员疏忽大意、未落实区中心交办工作任务等情况，将根据区城管指挥中心制定的《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》对中标单位进行处罚并对服务费用进行扣减，采购人可直接从合同款中扣除相应款项、不予支付。

详情按照《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》等文件实施。采购人有权根据考核情况，扣减服务单位应当收取的服务费用，服务单位接受采购人的考核结果。

二、商务部分

1、服务期限

服务期限：2026 年 8 月 1 日-2027 年 7 月 31 日。

2、服务地点

服务地点：采购人指定地点。

3、付款条件

第一笔付款：合同签订后，采购人收到中标人开具符合要求的发票 10 个工作日内支付合同总金额的 50%，作为首付款；

第二笔付款：中标人服务至六个月后，采购人收到中标人出具正式发票后 10 个工作日内，采购人向中标人支付第二笔款，采购人可在当期应付款中依据考核结果扣减相应费用，扣减费用不超过合同总额的 30%。

第三笔付款：合同到期后，采购人收到中标人开具符合要求的发票 10 个工作日内，采购人向中标人支付合同尾款，采购人可在当期应付款中依据考核结果扣减相应费用，扣减费用不超过合同总金额的 20%。

具体支付时间以采购人财政资金到账时间为准。

第六章 拟签订的合同文本

合同登记编号：

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

专 业 服 务 合 同

项目名称：_____

包号及包号名称：_____

甲 方：北京市海淀区城市管理指挥中心

乙 方：_____

签订地点： 北京（市）海淀（区）

签订日期： 年 月 日

有效期限： 年 月 日至 年 月 日

依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规，合同双方就_____（包号名称），经协商一致，签订本合同。

一、项目目标

按照《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》、北京市人大常委会审议通过的《北京市接诉即办工作条例》中的相关要求，海淀区坚持“群众利益无小事”的工作宗旨，深入贯彻党的二十大精神，紧紧围绕“增进民生福祉，提高生活品质”的工作要求，落实以人民为中心的发展思想，及时回应人民群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感，全力构建与核心区建设相匹配的市民服务平台，增强科技赋能，优化“接诉即办”改革路径，创新治理模式，推动城市治理体系和治理能力科学化、精细化。

定义

二、定义

本合同中所使用的重要术语的定义如下：

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、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，技术文档等。所有合同附件、补充文件与合同正文具有同等法律效力。

2、服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。

3、劳动者：指乙方为履行本合同配备的各类工作人员。

4、绩效考核：指甲方对乙方履行本合同的效率质量等进行评价并按合同约定兑现其结果的行为。

5、合同总价：是指双方约定本项目价格。

6、分阶段支付：是指甲乙双方在合同中约定分批次阶段支付的方式。

三、双方的权利和义务

（一） 甲方的权利和义务

1、在合同履行期间，甲方应配合乙方协调好相关部门的工作。

2、甲方应按照合同的约定支付服务费用。

3、甲方有权利根据工作需要制定对乙方的绩效考核办法，并对乙方实施绩效考核，绩效考核所扣费用上缴财政。

4、甲方有权检查乙方座席员保障和业务质量情况，并提出整改意见，乙方应按照甲方要

求进行整改。甲方可以根据实际工作需要，局部调整座席员力量部署和岗位安排，保证整体工作运转顺畅。

5、甲方可要求乙方对不适应岗位要求的项目经理及工作人员进行调剂更换，并在3个自然日内更换完成，否则视为空岗。乙方若更换项目经理或主要业务人员，需事先征得甲方书面同意，否则不得更换。如经更换后仍不适应新岗位需求的，甲方有权要求乙方重新派驻人员，且乙方应当保证更换期间人员储备力量充足。项目经理或主要业务人员，经2次更换甲方仍不满意，按照每人每天5000元（自然日）的标准扣减服务费用，甲方可直接从合同款中扣除相应款项、不予支付。其他业务人员参照《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》管理。

6、甲方有权将乙方未足额配备座席员的情况纳入绩效考核。

7、甲方有权要求乙方提供培训计划、培训方案和实施情况并提出修改意见，乙方需按照甲方要求进行调整。

8、甲方对工作中发现的乙方座席员无故脱岗、空岗现象，因乙方座席员失误或工作不到位而造成在北京市市民服务热线和政风行风考核中被扣分等情况，有权纳入对乙方的绩效考核。

9、甲方有权利聘请有资质第三方对乙方服务过程中使用合同款项的情况进行审计，必要时可进行延伸审计。

10、甲方有权要求乙方提供与劳动者签订的劳动合同及交纳保险费用的文件。

11、甲方有权利检查乙方向劳动者支付社保费用、工资、加班费等资料，对乙方未按规定支付费用行为，责令限期改正并有权解除合同。由此给双方造成的损失，由乙方全部承担。

（二） 乙方的权利和义务

1、 乙方应认真履行合同的各项条款。

2、 乙方应遵守甲方的各项管理规定，未经甲方主管领导事先书面确认严禁私自将一切工作必须的设备（包括不限于桌椅、电脑、打印机、存储设备等）带出工作场所。

3、 乙方应保证热线至少___名座席员的稳定，如需调换管理人员，需征得甲方的书面同意；如不能保证至少___名座席员在职，甲方将按缺口人次，人员工资标准、按天计算扣除相应费用。

4、 乙方有义务在季节性或区政府重点任务等作业高峰期间临时补充座席员，以满足工作需要。乙方应承担由此产生的费用，该费用已包含在合同额内。

5、 乙方提供的服务人员通过甲方的业务考核方可进场服务。

6、 乙方应承担在日常工作中产生的值班、加班、日常办公等费用，该费用已包含在

合同总价内。

7、 乙方应负责提供服装，服装应至少包含春(秋)、夏、冬三套。该费用已包含在合同总价内。

8、 本合同履行过程中如有疫情、自然灾害等发生，乙方应严格按照国家相关规定及要求做好相关工作。

9、 乙方应按照国家有关规定如实为劳动者缴纳社会保险和住房公积金。

10、 乙方应具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

11、 乙方应严格遵守同甲方和其他服务保障单位签订的服务合同（如房屋租赁、物业等）。

12、 乙方应保证合同开始履行和到期的工作交接阶段各项工作、管理人员及座席员的平稳过渡；乙方必须在合同签订之日起 5 个自然日内，与原服务商完成工作的交接，不影响正常工作开展，否则视为乙方构成违约，乙方应当向甲方承担违约责任，且甲方有权单方解除本合同。

13、 乙方应确保投标文件中的人员能胜任甲方工作，进场时应当保证提供的服务人员与投标文件完全一致，且甲方考察合格，如更换服务人员应在进场前通过书面形式征求甲方意见并取得甲方书面同意，否则乙方应当向甲方承担违约责任，且甲方有权单方解除合同，造成的一切损失由乙方承担。经考察，甲方认为乙方提供的人员不能胜任工作，甲方有权单方解除合同。

14、 合同到期后 5 个自然日内，乙方应当安排不少于 50%的原岗位人员（必须包含原岗位项目经理、组长、业务骨干）配合新服务商完成工作交接，确保交接期内不影响甲方正常工作开展，否则视为不满足尾款支付条件，甲方有权扣除尾款不予支付。

四、乙方服务内容

（一） 业务服务内容

（二） 人员管理内容

1、人员配置要求

2、人员考勤要求

3、人员培训要求

4、管理制度要求

根据《海淀区市民热线坐席工作现场安全管理制度（试行）》、《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》，结合市民热线的业务特点，制定完整齐备可行的内部管理制度体系，保证市民热线工作的正常运转，提供安全使用设备规范及应急预案。内部管理制度至少包括但不限于：座席员相关管理制度、业务流程管理制度、绩效考核及激励管理制度、统计报表制度、保密制度、安全监控制度，防火、防盗、数据文件安全管理制度，安全检查制度、值班制度、日常考勤制度、工作交接班制度、培训制度等。相关制度需上报甲方备案并得到甲方确认，并将个人绩效与制度落实挂钩。

五、服务验收考核要求

如乙方单位存在不能保证人员在岗充足、业务培训不到位、工作人员疏忽大意、未落实甲方交办工作任务等情况，将根据区城管指挥中心制定的《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》对乙方进行处罚并对服务费用进行扣减，甲方可直接从合同款中扣除相应款项、不予支付。

详情按照《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》等文件实施。甲方有权根据考核情况，扣减乙方应当收取的服务费用，乙方接受甲方的考核结果。

六、工作条件和协作事项

1、甲方为乙方服务提供办公场地用于日常的服务工作；

2、乙方安排座席员提供现场值守服务，同时提供电话咨询、分拣转办、回访结案、督办等服务方式。

3、_____。

七、保密条款

（一） 保密信息

1、本协议所称保密信息包括：本合同、包括但不限于热线工单全流程信息（包括但不限于工单内容、回复口径、结案意见、承办信息、不纳入申报信息等）、延伸的文件、分析报告、会议备参、总结报告等等所有凡是涉及本项目的数据或信息，以及涉及到的政府机关、企事业单位及个人隐私。乙方及乙方工作人员对此等保密信息承担保密义务。保密信息无论以任何形式存在（包括但不限于数据、图表、硬盘、光盘、文件、计算机媒介和网络、即时通讯软件记录），也无论是以口头、文件、演示或其他形式提供，也无论是在本协议签订前或签订后提供，也无论是否记载或标注为保密信息，均不影响其在本协议项下的保密性质。

2、乙方依照法律规定和在有关合同的约定中承担保密义务的事项，也属本协议所称的保密信息。

（二）保密义务人

本协议所称的保密义务人指：

为完成本项目特定工作而必要知悉保密信息的乙方进场服务人员（乙方保证其提供的服务人员无论是在职中或离职后都能够就其获知的与本项目有关的保密信息承担相应的保密义务）。

在上述人员知悉该保密信息前，乙方应向其提示保密信息的保密性和应承担的保密义务，并保证上述人员以书面形式同意接受本协议条款的约束，确保上述人员承担保密责任的程度不低于本合同规定的程度。如上述人员违反本合同之约定，乙方应承担违约责任以及其他所有法律责任，与违反本合同之约定的上述人员承担连带责任。

（三）保密义务

1、保密义务人应该对所获保密信息进行保密，避免披露、公布或分发给第三方（包括但不限于本项目的其他工作人员、乙方的非参与本项目的员工等），或不正当使用所获保密信息。

2、未经甲方书面授权，保密义务人不得以竞争为目的或出于私利或为第三方谋利或为故意加害、制造舆论、损害公共利益或其他任何目的，擅自获取、披露、使用保密信息、制造再现保密信息的器材、取走与保密信息有关的物件等；不得直接或间接地向乙方公司内部、外部的无关人员泄露；不得向社会公众或任何第三方披露所获保密信息。

3、保密义务人如果发现保密信息被泄露或者因自己过失泄露保密信息，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时告知甲方。

4、合作结束后，保密义务人应将与本项目工作有关的保密信息交还甲方或按甲方要求进行销毁，并出具承诺书。

5、乙方承诺，乙方将与本单位参与本项目的员工签订相关的保密协议。以保证项目的实施能够达到甲方关于项目保密规定的相关要求。

（四）保密期限

保密期限自乙方在本项目接收或接触到保密信息起始，即使本项目终止，乙方仍应按协议约定履行保密义务，直至甲方书面通知乙方时止。

（五）保密违约责任

1、保密义务人违反本合同中的保密义务，应按照本合同约定承担违约责任及其他法律责任。

2、如乙方或乙方保密义务人违反保密义务，将保密信息泄露给第三方或违约使用保密信息或违反其他甲乙双方约定或法定的保密义务，使甲方遭受损失、被他人追究责任的或产生不良社会影响的，乙方应赔偿甲方因此遭受的损失，包括但不限于：所有损失、损害、法院诉讼的费用、律师费或其他合理费用等。

3、乙方违反《中华人民共和国保守国家秘密法》等有关法律法规的，依法追究法律责任。

八、履行期限、地点和方式

本合同服务期限自____年____月____日至____年____月____日在北京市海淀区履行。

九、合同金额及其支付方式

本项目合同含税价总计（大写）：_____（¥_____元整）。

1. 合同签订后，甲方收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，支付合同总额的 50%作为预付款，计：¥_____元，大写：_____。

2. 乙方服务至六个月后，如无本合同约定的违约事项，且满足约定的付款标准的，甲方在收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同总额的 30%，计：¥_____元，大写：_____。甲方可根据考核结果在当期应付款中扣减相应费用。

3. 服务期满后，如无本合同约定的违约事项，且满足约定的付款标准的，甲方收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的 20%，计：¥_____元，大写：_____。甲方可根据考核结果在当期应付款中扣减相应费用。

甲方在付款前，乙方应开具符合甲方要求的发票，具体支付时间以甲方财政资金到账时间为准。

十、违约金或者损失赔偿额的计算

1、在乙方未违反合同约定的条件下，甲方在约定的时限内向乙方支付费用。因政府审计、财政拨款等问题，造成逾期付款，不属于甲方的违约行为。乙方不得仅以此为理由（包括但不

限于)中止履行、瑕疵履行本合同约定的义务。

2、除本合同另有约定外,乙方违反本合同约定的义务,迟延履行或履行不合格的,应当根据甲方的要求及时整改,在收到甲方通知后3日后仍不能按照约定履行或经整改后再次出现同一违约情形的,甲方有权要求乙方承担本合同总价5%的违约金,情节严重的甲方有权单方解除本合同。

3.乙方存在以下几种严重违约情形的,甲方有权单方解除本合同,要求乙方及时处理、消除影响,并承担本合同总价20%的违约金。

(1)未经甲方同意,乙方将本合同项下义务转包或者分包给第三人的。

(2)乙方没有按照甲方要求完成工作交接,即将或已经影响正常工作开展或给甲方工作造成不良影响的。

(3)乙方进场时不能提供与投标文件一致的服务人员,或没有征得甲方书面同意就更换服务人员的。

(4)乙方不能在进场时及时提供通过甲方业务考核的服务人员的。

(5)合同到期后乙方不配合新服务商完成工作交接,交接期内影响甲方工作开展的。

(6)乙方工作人员违反《海淀区市民热线坐席工作现场安全管理制度(试行)》、保密制度,给甲方工作造成不良影响的。

(7)乙方或保密义务人违反保密义务,将保密信息泄露给第三方或违约使用保密信息或违反其他甲乙双方约定或法定的保密义务的。

4、甲方解除合同后有权要求乙方退还已经支付的费用并承担违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方有义务补足。

5、乙方应当服从甲方因北京市政策变更导致本项目的工作调整与安排。经双方协商一致后,对变更后的工作内容与人员数量签署补充协议,与本合同具有同等法律效力。如果乙方拒不配合,甲方有权解除本合同。如因乙方拒不配合给甲方造成损失的,甲方有权要求乙方全额赔偿。

十一、解决合同纠纷的方式

在履行本合同的过程中发生争议,双方当事人和解或调解不成,双方约定向北京市海淀区人民法院诉讼解决。

十二、其它

1、本合同正本一式玖份,甲方执陆份,乙方执叁份,具有同等法律效力。

2、 本合同附件《北京市海淀区城市管理指挥中心座席服务项目考核管理办法》与本合同具有同等效力。

3、本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

4、 本合同执行过程中，所有补充合同须经甲方、乙方双方协商签订，签字并盖章之日起生效，属合同的组成部分。

甲 方	名称（或姓名）	（签章）			合同专用章 或单位公章
	法定代表人	（签章）			
	委托代理人	（签章）			
	联系人	（签章）			
	住 所 （通讯地址）		邮政 编码		
	电 话		传真		
	开户银行				
	账 号				
乙 方	名称（或姓名）	（签章）			合同专用章 或单位公章
	法定代表人	（签章）			
	委托代理人	（签章）			
	联系人	（签章）			
	住 所 （通讯地址）		邮政 编码		
	电 话		传真		
	开户银行				
	账 号				

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

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

- 1、 投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、 全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

投标文件封面（非实质性格式）

投 标 文 件

项目名称：

项目编号：

包号：

分包名称：

投标人名称：

一、资格证明文件格式

1、 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1.1 营业执照等证明文件

1.2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年__月__日

说明 供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2、 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2.1 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

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

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，如供应商为联合体的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3）对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属

的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2.1.1 中小企业证明文件

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

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

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：_____年___月___日

2.1.2 拟分包情况说明及分包意向协议

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中__包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包合同金额的比例（%）
1		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
2		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
...						
合计：						

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年__月__日

注：

如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：_____。

2. 分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年____月____日

注：

本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3、本项目的特定资格要求（如有）

3.1 联合协议（如有）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
- 二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
 - （1）_____为☐大型企业☐中型企业☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元；
 - （2）_____为☐大型企业☐中型企业☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元；
 - （…）_____为☐大型企业☐中型企业☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元。
- 九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 十、其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年____月____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

3.2 其他特定资格要求

4、投标保证金凭证/交款单据电子件

二、商务技术文件格式

1、 投标书（实质性格式）

投标书

致： （采购人或采购代理机构）

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：_____年____月____日

2、授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），
现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、
撤回、修改_____（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：_____

委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年__月__日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
4. 供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致： （采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

3、 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：1. 此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。
2. 本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年____月____日

4、 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	...	单价	合价（元）	备注/说明
1					
2					
...					
总价					

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年__月__日

5、合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号 (页码)	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况 （应进行选择，未选择 投标无效 ）： ☐ 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。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐列明，否则 投标无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年__月__日

6、 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号（页码）	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
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）： ☐ 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对招标文件中的所有商务、技术要求，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 投标无效 ；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）					

注：“偏离情况”列应据实填写“无偏离”“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年__月__日

7、 本国产品标准证明文件（如适用）

（不属于本国产品标准及相关政策企业情况的，无需填写、递交）

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）³。（产品名称1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：_____

日期：____年__月__日

注：1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填。

4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填。

5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填。

6. 请务必填写此表，以免影响报价得分。

7. 如全部产品均为同一厂家生产或同一品牌，在产品名称处填写“全部产品”即可。

产品成本占比承诺函

我公司（单位）郑重承诺，我公司已阅读并理解《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定。据此承诺如下：

为本采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例为_____ %。

公司（单位）名称（盖章）：_____

日 期：_____年___月___日

注：

1. 本承诺函应按包分别提供。
2. 单一产品采购无须提供本承诺函；供应商提供产品全部为本国产品，且提供了《关于符合本国产品标准的声明函》时，无须提供本承诺函。
3. 当采购项目或单个采购包中含有多种产品，且供应商提供的产品同时包含本国产品及非本国产品，则供应商除需提供《关于符合本国产品标准的声明函》外，还需提供本承诺函；否则，不享受价格评审优惠。

8、 中小企业证明文件

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
- 3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日 期：_____年____月____日

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：_____年___月___日

9、 拟分包情况说明

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中___包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占合同金额的比例（%）
1		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
2		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
...						
合计：						

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。
2. 如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年___月___日

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：_____。

2. 分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年____月____日

注：

1. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且建议按照采购文件要求在资格证明文件部分提供；
2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；
3. 投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，各单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则不予认可。

10、 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

10.1 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”。

11、 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料（格式自拟）

11.1 业绩清单

11.2 实施方案：方案编写须条理清晰、突出重点、科学合理、细致周全

