

青云店镇12345热线综合管理服务
(招标文件)

项目名称：青云店镇12345热线综合管理服务

项目编号：11011526210200033148-XM001

采购人：北京市大兴区青云店镇人民政府

采购代理机构：北京盛标建筑造价咨询有限责任公司



目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	7
第三章	资格审查	23
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	26
第五章	采购需求	34
第六章	拟签订的合同文本	45
第七章	投标文件格式	63

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. 项目编号：11011526210200033148-XM001
2. 项目名称：青云店镇12345热线综合管理服务
3. 项目预算金额：269万元、项目最高限价：269万元
4. 采购需求：

标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
青云店镇 12345 热线综合管理服务	269	1	为推进 12345 市民热线服务热线工作制度化、规范化、科学化建设，加强对联动单位组织、协调和监督，提高工作效率和服务质量，提供 12345 市民服务热线接诉即办等工作的全部内容。

5. 合同履行期限：1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

☐本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

☒本项目专门面向☒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）：无。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☐ 否

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

3.2 其他特定资格要求：

供应商未被信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人、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，未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

三、获取招标文件

1. 时间：2026年07月23日至2026年07月29日，每天上午8：00至12：00，下午13：00至17：00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

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

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08月12日09点00分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

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 财政部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）；

1.2 依据“《国务院关于扶持小型微型企业健康发展的意见》（国发〔2014〕52号）”、“财政部 工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）”、“《财政部关于进一步加大对政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）”的采购

政策；

1.3 依据“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（京财采购[2017]2067号）”的采购政策；

1.4 依据“《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）”的采购政策；

1.5 依据“财政部关于印发《政府采购进口产品管理办法》的通知（财库[2007]119号）”的采购政策；

1.6 本项目采购本国货物和服务，扶持不发达地区和少数民族地区、促进监狱企业和中小企业发展，支持节能减排、环境保护。

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。

注：因本项目为全流程电子化项目，如有参加意向的供应商需注意以上事项。

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：北京市大兴区青云店镇人民政府

地址：北京市大兴区青云店镇

联系方式：王晨010-80285880

2. 采购代理机构信息

名称：北京盛标建筑造价咨询有限责任公司

地址：北京市大兴区火神庙国际商业中心D座1240室

联系方式：白海莎010-69231383

3. 项目联系方式

项目联系人：白海莎

电 话：010-69231383

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 __/ 包不适用。 □ 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）： 。				
5.2.5	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><tr><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr><tr><td>青云店镇12345热线综合管理服务</td><td>租赁和商务服务业</td></tr></table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	青云店镇12345热线综合管理服务	租赁和商务服务业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
青云店镇12345热线综合管理服务	租赁和商务服务业					
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： □ 无 ■ 有，具体情形：不得超过最高投标限价，最高投标限价： 269万元。				

12.1	投标保证金	投标保证金金额：/（不适用） 投标保证金形式：银行汇票、电汇、支票。如使用电汇、支票方式支付投标保证金的，且必须保证在/年 /月 / 日/ 时/分前到达招标机构指定账户。逾期均视为无投标保证金。 投标保证金银行及帐号： 开户单位：/ 开户银行：/ 帐 号：/ 注：投标保证金有效期同投标有效期。
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： <u>10</u> 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<u>技术部分评审</u>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）可以分包履行的具体内容：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （3）其他要求：_____。
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	询问送达形式： <u>书面</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：<u>招标代理部，白海莎</u>； 联系电话：<u>010-69231383</u>； 通讯地址：<u>北京市大兴区火神庙国际商业中心D座1240室。</u>

27	代理费	收费对象： ☐ 采购人 ☒ 中标人 交纳中标服务费的标准如下： 1) 以中标通知书的中标总金额作为收取的计算基数。 2) 中标服务费收费标准参照国家计委计价格【2002】1980号文和发改办价格【2003】857号文规定的办法进行收取。 缴纳时间：<u>领取中标通知书之前。</u>
----	-----	---

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 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的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

第五章 采购需求

第六章 拟签订的合同文本

第七章 投标文件格式

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

8 对招标文件的澄清或修改

8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。

8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少**15**日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足**15**日的，将顺延提交投标文件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（不适用）

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。

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》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-3	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（不适用）	按照招标文件的要求提交投标保证金。	
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	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）
8	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；
9	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；
10	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；

11	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2.4.2-2.4.8项规定修正。

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

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

2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

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

2.5 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 $\geq 3\%$ 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 $\geq 3\%$ 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： /

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

序号	评分因素	分值	评分标准
1	商务部分（9分）	组织机构人员配置情况（9分）	人员配备架构合理、配备人员数量充足，团队人员经验丰富、岗位明确、分工合理明确，职责清楚、专业技术水平高， 得9分 ；人员配备架构合理性较好、团队人员配置较好、人员经验略显不足，岗位职责、专业技术水平较好， 得6分 ；人员配备架构欠合理，分工笼统叙述，团队人员经验匮乏，岗位职责不够清晰，专业技术水平较差， 得3分 ；不合理或未提供的 得0分 。
2	技术部分（81分）	服务方案（45）	供应商根据本项目采购需求制定12345服务方案，至少包括①工单签收与退回；②工单响应时间；③工单派发；④工单核实；⑤工单办理；⑥工单回复；⑦工单回访；⑧工单办结；⑨工单存档等。对 上述9条 进行综合评审， 每条 描述完整、细节清晰、具备可实施性强， 每条得5分 ； 每条 方案描述完整、细节良好、具备可实施性良好， 每条得3分 ； 每条 方案描述完整、细节一般、具备可实施性一般， 每条得1分 ；其中1条未提供或不可行的本条得0分。
		岗位培训方案（12分）	根据本项目的特点和采购需求，制定本项目的岗位培训方案，至少包括：①岗位制度；②职责任务；③工作标准和要求等； 上述3条 ， 每条 描述完整、细节清晰、具备可实施性强， 每条得4分 ； 每条 方案描述完整、细节良好、具备可实施性良好， 每条得2分 ； 每条 方案描述完整、细节差、具备可实施性一般， 每条得1分 ；其中1条未提供或不可行的本条得0分。
		服务质量方案（15分）	据本项目采购需求，制定本项目的服务质量方案，至少包括：①服务流程标准化；②团队专业化建设；③数据决策支持；④知识库建设维护；⑤专项服务要求等方案； 上述5条 ， 每条 描述完整、细节清晰、具备可实施性强， 每条得3分 ； 每条 方案描述完整、细节良好、具备可实施性良好， 每条得2分 ； 每条 方案描述完整、细节差、具备可实施性一般， 每条得1分 ；其中1条未提供或不可行的本条得0分。
		保密措施（6分）	保密措施全面详细、针对性强，可行性强， 得6分 ；保密措施全面详细、有针对性，切实可行， 得4分 ；保密措施全面，但不够详细、缺乏针对性，基本可行， 得2分 ；未提供保密措施， 得0分 。

		服务承诺 (3分)	对本项目的承诺包括但不限于以下内容 ①遵守职业道德；②确保项目组人员稳定性；③严禁出现拒绝服务的情况等。上述3点承诺完整，内容充实， 得3分 ；每有一项不满足 扣1分，扣完为止 。
3	报价	10分	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) × 10分值。 注：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《评标方法和评标标准》2.4及2.5。
合计		100分	

第五章 采购需求

说明：

1. 当采购项目涉及政务信息系统时，采购需求应当符合《政务信息系统政府采购管理暂行办法》（财库〔2017〕210号）的相关要求。

2. 采购人及采购代理机构应关注财政部门会同有关部门制定发布的需求标准，结合具体应用场景，根据对应《需求标准》确定采购需求。

已发布的需求标准如下：

《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）

《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》（财库〔2023〕7号）

《台式计算机政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕29号）

《便携式计算机政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕30号）

《一体式计算机政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕31号）

《工作站政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕32号）

《通用服务器政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕33号）

《操作系统政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕34号）

《数据库政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕35号）

《物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）》（财办库〔2024〕113号）

如有更新或增加，以财政部门发布为准。

（一）采购标的

1. 采购标的：青云店镇12345热线综合管理服务

2. 最高限价：269万元

（二）商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

服务期限：1年。

地址：青云店镇人民政府市民诉求处置中心-接诉即办组

服务范围：为推进12345市民热线服务热线工作制度化、规范化、科学化建设，加强对联动单位组织、协调和监督，提高工作效率和服务质量，提供12345市民服务热线接诉即办等工作的全部内容。

2. 付款条件（进度和方式）

（1）服务费用

采购人委托供应商提供市民热线12345市民服务热线接诉即办工作相关事项，并向供应商支付服务费用，该费用包括供应商为履行本合同义务所需的全部费用包括但不限于人工费、材料费、服装费、伙食费、服务费、管理费、保险费、住房公积金费及合理利润等。

服务费用以中标后供应商提供的岗位及人员服务费的条件计算，合同履行期内最后一季度的服务费，需待审计工作完成并出具结算结果后，方可办理付款手续。

（2）支付方式

（一）服务费用支付方式

双方约定按季度支付供应商热线综合服务费，每季度结束供应商书面向采购人报审人员明细核对费用并提供正式发票，经采购人核对无误后在10个工作日内支付供应商上季度服务费。

供应商需达到全市、全区对采购人的考核要求（依据每个考核期市、区排名明细），若未能达到，对采购人造成一定影响的，扣除相应服务费。

（3）违约责任与争议解决

1. 供应商提供热线综合服务违反本合同内容，未达到管理服务质量约定目标及考核标准的，采购人有权要求供应商限期改正，逾期未改正或改正后仍未达标的，除供应商承担相应的经济或法律责任外，采购人有权终止本合同。未经采购人同意，供应商将本合同内容部分或全部擅自分包、转包给第三方，采购人有权单方解除本合同，供应商应向采购人支付本合同总金额30 %的违约金，并赔偿因此给采购人造成的全部损失。合同履行结束后，如发现供应商存在擅自分包、转包情况的，采购人具备追索违约金的权利。

2. 供应商的服务内容、服务标准、业绩考评统一纳入采购人的考评体系，当采购人接受当地或上级检查评比或客户服务满意度调查达标情况，如因供应商服务原因致使采购人受到经济处罚或评比不合格的，采购人有权按被处罚金额的100%要求供应商支付违约金，并在供应商服务费用中扣除。如供应商客户满意度调查严重不达标，采购人有权终止其合同。

3. 供应商需严格遵守采购人业务考核标准，采购人有权根据考核规则及每月市、区考核成绩对供应商给予处罚：

若当月考核市级评价结果为“待提升”档次，扣除供应商服务费5万元/次；

市、区两级综合评价结果为“待提升”档次，扣除供应商服务费5万元/次；

4. 采购人根据供应商的经营方案、服务承诺、服务标准，提供办公场地及门卫监控、公寓资产，消防器材等一切公共设施，供应商须保证采购人提供场地及相关设施完好无损。如有损坏，按交接时资产登记造册的账面价值给予100%的赔偿。

5. 为维护公众、采购人、使用人的切身利益，在不可预见的情况下，如发生天然气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、协助公安机关执行任务等突发事件，供应商因采取紧急措施造成采购人必要的财产损失的，双方按有关法律规定协商处理。

6. 在执行期间，如遇到不可抗拒、致使以上内容无法履行，双方按有关法律规定处理。

7. 在运营过程中，双方发生纠纷，经协商解决不了的，可以向北京市大兴区人民法院提起诉讼。

8. 如运营过程中，遇劳务合同纠纷，由供应商自行承诺解决，与采购人无关。如因上述事项致使采购人进行垫付的，采购人有权在合同应付款项中予以扣除。

（三）技术要求

为更好地倾听群众呼声、回应群众关切，及时解决群众的困难和问题，采购人将12345市民服务热线接诉即办工作等相关内容委托供应商进行管理

服务,供应商严格按照《青云店镇关于12345市民服务热线“接诉即办”工作的实施意见》要求及青云店镇党委政府其他相关要求执行落实。

1、工作地点

青云店镇人民政府市民诉求处置中心-接诉即办组

2、工作形式

接单派单、协调反馈、沟通督办、考核分析、材料撰写

3、工作时间

采购人要求供应商的服务时间7*24小时*365天。

4、服务岗位及所需人员

供应商提供的服务岗位包含：主管岗位、行政（含组长）岗位、座席（含组长）岗位，其中主管、行政岗位：上五休二；坐席岗位需要根据合同约定提供7*24小时的服务；

员工优先从第一学历为本科生中招聘，员工要热爱市民热线服务工作，本科学历服务人员数量不低于总服务人员数量的70%；工作中要统一着装，衣帽整洁，佩戴公司名牌，遵守采购人各项规章制度。供应商应与参与本项目的服务人员建立合法有效的劳动关系，自行负责服务人员的工资、保险及有关福利（提供承诺书）。

上述岗位所需服务人员，具体岗位服务人员数量根据采购人要求及工作实际情况进行调整设定。

5、工作机制

工作采取“一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动、限时办理”的原则进行，所有工单按以下流程进行处置。

①工单签收与退回：市、区部门派单后，供应商协助采购人与职能部门、村（社区）核实进行甄别，属于本镇辖区或职责范围内的工单进行签收；不属于的工单进行退单处理。

②工单响应：8:00-22:00间工单，供应商协助采购人在接单后2小时内响应；22:00-8:00间工单，在不影响工单的情况下，可在8:00后进行响应。对于突发事件、不稳定因素以及可能造成群众生命财产损失的诉求，要第一时间给予响应，协助采购人派单到承办部门、村（社区）。

③**工单派发**：供应商第一时间协助采购人报镇主要领导进行审批，同步转派承办部门、村（社区）进行处置，严格落实工单首接负责制。

④**工单核实**：承办部门、村（社区）接到派单后，第一时间组织人员到反映现场进行情况核实，并做好工作记录。供应商按要求协助采购人收集并做好相关备份。

⑤**工单办理**：承办部门、村（社区）对工单要限时反馈并办结：供应商协助采购人按照相关流程及时推送审核、回访、反馈。

供应商要及时协助采购人收集承办部门、村（社区）在处理过程中拍摄的办理前、中、后对比图片，以及处理的《青云店镇12345市民服务热线“接诉即办”案件情况说明》（以下简称《案件情况说明》）的电子版。

⑥**工单回复**：供应商根据承办部门、村（社区）报送的《案件情况说明》、政策文件等材料，第一时间提交系统进行回复。

⑦**工单回访**：接到承办部门、村（社区）处理材料后，供应商协助采购人第一时间回访来电人，对于未解决、非满意工单行政人员再反馈给承办部门、村（社区），继续跟进解决，并再次回访。

⑧**工单办结**：供应商协助采购人结合承办部门、村（社区）工单办理情况，按照工作要求，向市、区12345平台提交办理结果及相关佐证材料。

⑨**工单存档**：供应商负责对办理工单进行电子版及纸质版材料的存档。

6、服务标准优化

①**服务流程标准化**：供应商须依据北京市地方标准及接诉即办工作机制，优化**接收-甄别-转办-回复-回访**全流程，明确诉求分级响应时限与标准化回复模板；建立**预警 - 督办 - 反馈**闭环管理，对临期工单预警，对复杂、重复、低满意度诉求专项督办并提示采购人。

②**团队专业化建设**：供应商须建立在**在岗提升 + 月度复盘 + 研判技巧**三级培训体系，强化政策法规、沟通技巧及我镇本土化业务知识培训；建立弹性排班与应急人员储备池，确保24小时服务接通率**达100%**。

③**数据决策支持**：供应商须对反复投诉等难点问题出具深度分析报告，为采购人主动治理、源头治理提供支撑；提供可视化数据分析。

④**知识库建设维护**：供应商须与采购人建立**共建-共享-共维**机制，及时更新政策口径与答复内容；定期分析，持续迭代优化知识库。

⑤**专项服务要求**：（1）**日常案件辅导**：供应商须为采购人工作人员提供线上常态化辅导，即时解答政策、流程、沟通问题，指导复杂工单处置，定期分享优秀经验。（2）**考核扣分案件指导**：考核期结束后**2**个工作日内，供应商须完成扣分案件梳理、原因分析、一对一整改指导。（3）**服务标准**：日常咨询一般问题**30**分钟内响应，复杂问题**2**小时内出具方案；纳入考核案件指导满意率**不低于96%**；全流程严守工作纪律与保密要求。

7、注意事项

①供应商严格按照采购人要求和 workflows 处理工单。

②供应商严格遵守市民诉求处置中心有关规则，如：严禁在办公场所吃东西、严禁喧哗、严禁带入与工作无关的物品（除水杯）等等。

③供应商严格遵守相关工作制度，如：遵守用餐时间和用餐公德、遵守洗澡时间及规定、遵守宿舍卫生秩序和公德等等。

④供应商职员入职前需签署保密协议，并严格遵守市民诉求处置中心有关保密规定。如：严禁泄露工作秘密，严禁打听、询问与自己工作内容无关的其它工作秘密；未经批准，不得复印、摘抄任何文件、资料；未经允许不得在计算机上随便使用自己的外部存储设备（包括：软盘、光盘、U盘、移动硬盘等）；未经批准不得将任何文稿带出办公区域；违反本规定故意或过失泄露工作秘密的，将视情节及危害后果予以经济处罚或辞退处理，情节严重者移交司法部门处理，采购人保留进一步追究责任人相应经济或法律责任的权利。

⑤供应商每月组织员工进行内部培训，留存相关音视频、培训记录等资料；每年针对全镇科室、村级有关人员，邀请市级或区级专家，组织两次大规模培训，培训相关费用由供应商负责。

⑥其他采购人要求应注意的有关事项。

8、考核办法

类别	考核内容	考评指标		考评事项	考评分值	考评分值	得分	备注
基本项考评	项目整体考评	协助采购人完成接诉即办每月考核整体工作		1. 人员配备满员（无空岗位期）	140分	本月如有人员变动，存在空岗期，导致采购人工作开展困难扣140分		
	项目主管	协助采购人沟通对接、材料上报、考核分析、日常检查、预警、答复口径、剔除、挂账		1. 负责12345热线项目及服务人员管理工作	20分	项目或人员管理出现差错扣2分		
				2. 市级月度考核材料报送工作	20分	材料报送延误的扣2分		
				3. 做好沟通对接，及时传达最新考评规则	10分	规则传达延误的扣2分		
				4. 日报审核、发放以及一周情况分析	10分	日报审核问题遗漏扣2分；情况分析出现错误扣2分		
				5. 预警、剔除、挂账、加分项上报	10分	未按时预警、剔除、挂账、上报加分扣2分		
				6. 仪容仪表	5分	工作时间未按要求着装扣1分		
				7. 其他临时性工作	5分	未及时完成临时性工作扣1分		
	行政	信息撰写	协助采购人周报/月	1. 月刊撰写	25分	未按时撰写、统计数据错误扣4分		
				2. 典型案例撰写	20分	未按时上报典型案例的扣5分		

			刊撰写、 典型案件 、预警、 答复口径	3. 重点人、特殊人群诉求梳理统计	10分	未及时统计扣2分		
				4. 每月科室、村办理分值计算	25分	分值、排名计算错误扣2分		
				5. 仪容仪表	5分	工作时间未按要求着装扣1分		
				6. 其他临时性工作	5分	未及时完成临时性工作扣1分		
		传阅 及分 析	协助采购 人数据统 计、案件 转派催办 督办、预 警剔除挂 账	1. 领导文件传阅	10分	文件传阅错误每个扣5分		
				2. 相关数据统计梳理	10分	数据错误或延误每件扣2分		
				3. 二次案件分析台账	20分	台账出现问题每件扣2分		
				4. 督促门户网站、留言板、领导信箱案件审核上报	20分	回复问题、逾期每件扣4分		
				5. 每月领导、联村诉求办理排名	20分	排名统计错误每处扣4分		
				6. 仪容仪表	5分	工作时间未按要求着装扣1分		
				7. 其他临时性工作	5分	未及时完成临时性工作扣1分		
		诉求	协助采购	1. 案件转派、催办、督办	30分	超期办理每件扣5分		

		办理	人案件办 理、转派 催办督办 、预警剔 除挂账	2. 门户网站、留言板、领导信箱案件审核上报	20分	案件丢失、逾期、回复问题每件扣4分		
				3. 剔除、挂账	20分	未按时剔除、挂账扣4分		
				4. 预警、统一答复口径	10分	未按时预警、统一答复扣2分		
				5. 对接单位互联网+督查	5分	未及时上报结果扣1分		
				6. 5880案件办理	5分	未及时反馈承办科室扣1分		
				7. 仪容仪表	5分	工作时间未按要求着装扣1分		
				8. 其他临时性工作	5分	未及时完成临时性工作扣1分		
	坐席	协助采购人案件 签收、响应、回 复回访、台账、 日报、预警、答 复口径、剔除		1. 市/区平台案件签收、响应、回复、回访、退单	30分	未按时限完成且交接不清每次扣2分；造成“0分工单”此项不得分，直接扣当月服务费10000元		
				2. 市/区案件台账登记、上传镇级系统	15分	未按时限响应每次扣1分，未按时限派发每次扣2分，未上传每次扣1分		
				3. 反馈承办部门/村回访情况	10分	未回访扣1分；谎报回访每件扣2分		
你				4. 日报、预警、答复口径	10分	未第一时间上报每次扣1分；延误造成影响扣5分		

			5. 未解决/不满意/无效回访案件统计反馈	10分	统计错误、遗漏每件扣2分		
			6. 数据统计、考核材料上报	10分	超期提交每件扣2分；错漏环节每处扣1分（追责当班及行政）		
			7. 5880台账登记	5分	未按时限提交、漏登错登每次扣2分		
			8. 仪容仪表	5分	工作时间未按要求着装扣1分		
			9. 其他临时性工作	5分	未及时完成临时性工作扣1分		
服务标准优化	流程标准化	服务流程标准化建设与执行	1. 全流程优化	15分	未明确分级响应扣10分；执行流程不规范扣5分		
			2. 闭环管理（预警—督办—反馈）	15分	未建立闭环扣5分；未自动预警临期工单扣5分；未专项督办复杂诉求扣5分		
			3. 服务流程合规性	10分	未按照流程办理案件每件扣2分		
	团队专业化	团队建设、培训、人员储备与调度	1. 分层级培训体系落实	15分	未开展三级培训扣5分；未覆盖业务知识扣5分；未留存资料扣5分		
			2. 人员储备与应急调度	20分	未建应急储备池扣10分；24小时服务接通率<100%扣5分；应对激增处置不当扣5分		
	数据决策支持	数据挖掘、预警、分析、可视化	1. 案件异常预警	15分	未识别异常预警扣10分；预警延误扣5分		
			2. 高频难点根因分析报告	15分	未提交报告扣5分；报告不完整不可行扣5分；逾期扣5分		

	知识库 运维	知识库共建、检索、迭代优化	1. 知识库共建共维机制	15分	未建立维护机制扣5分；未更新知识点扣5分；未更新政策口径扣5分		
			2. 知识库迭代优化	10分	未分析使用效果扣3分；未反馈低效条目扣3分；未更新扣4分		
	专项服务指导	日常辅导、扣分案件指导、专家支撑	1. 日常案件辅导响应	15分	一般问题>30分钟响应扣3分；复杂问题>2小时无方案扣5分；未经验分享扣2分		
			2. 考核扣分案件指导	15分	未在2个工作日内完成梳理扣5分；无个案分析扣5分；未整改指导扣5分		

注：考核总分：760分

得分 $\geq$ 80%（608分及以上）：全额支付服务费，

得分60%~80%：每低于80%线1个百分点，扣除当月服务费 1%，

得分<60%：按上述标准扣款；因工作人员失误造成0分工单，直接扣除当月相应服务费10000元，

采购人有权无偿解除合同，以每月实际服务费为基数，按分值与占比折算扣款；具体考评以当月实际工作为准。

第六章 拟签订的合同文本

说明：

1. 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”。采购人应积极配合供应商获得政府采购合同融资贷款，无特殊原因，应在收到供应商因融资需要发起的变更收款账户申请后10个工作日内确认通过。

2. 采购人应严格按照要求，在中标、成交通知书发出之日起30日内签订采购合同，鼓励采购人在线签订电子合同，完善电子签章管理、合同审核等配套内控机制，进一步缩短合同签订期限。

3. 合同类型按照民法典规定的典型合同类别，结合采购标的的实际情况确定。合同文本应当符合民法典及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求，包含法定必备条款和采购需求的所有内容，并至少包括以下内容：标的名称，采购标的的质量、数量（规模），履行时间（期限）、地点和方式，包装方式，价款或者报酬、付款进度安排、资金支付方式，验收、交付标准和方法，质量保修范围和保修期，违约责任与解决争议的方法等。

4. 合同条款中应规定，供应商完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

5. 对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

6. 政府采购合同设定首付款支付方式的，首付款支付比例原则上不低于合同金额的30%；对于中小企业，首付款支付比例原则上不低于合同金额

的50%。

7. 政府采购合同应当约定资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。对于满足合同约定支付条件的，采购人原则上应当自收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户，鼓励采购人完善内部流程，自收到发票后1个工作日内完成资金支付事宜。采购人和供应商对资金支付产生争议的，应当按照法律规定和合同约定及时解决，保证资金支付效率。

8. 采购文件对商品包装和快递包装提出具体要求的，政府采购合同应当载明对政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款，必要时要求中标、成交供应商在履约验收环节出具检测报告。

9. 履约验收方案应当在合同中约定。履约验收方案要明确履约验收的主体、时间、方式、程序、内容和验收标准等事项。采购人、采购代理机构可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方专业机构及专家参与验收，相关验收意见作为验收的参考资料。政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

青云店镇12345热线综合管理服务委托合同

甲方：北京市大兴区青云店镇人民政府

乙方：

二〇二六年 月

青云店镇12345热线综合管理服务
委托合同

委 托 方：北京市大兴区青云店镇人民政府（以下简称甲方）

法定代表人：

住所地：

联系电话：

被委托方：（以下简称乙方）

法定代表人：

住所地：

联系电话：

为树立甲方12345热线服务良好形象，根据甲方管理水准要求及实际环境，经双方友好协商，甲方委托乙方为其提供12345市民服务热线接诉即办工作。为明确双方权责，保障双方合法权益，参照相关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲乙双方就12345市民服务热线接诉即办工作委托事项达成如下协议：

第一条 热线综合服务内容

为更好地倾听群众呼声、回应群众关切，及时解决群众的困难和问题，甲方将12345市民服务热线接诉即办工作等相关内容委托乙方进行管理服务，乙方严格按照《青云店镇关于12345市民服务热线“接诉即办”工作的实施意见》要求及青云店镇党委政府其他相关要求执行落实。

一、工作地点

青云店镇人民政府市民诉求处置中心-接诉即办组

二、工作形式

接单派单、协调反馈、沟通督办、考核分析、材料撰写

三、工作时间

甲方要求乙方的服务时间7*24小时*365天。

四、服务岗位及所需人员

乙方提供的服务岗位包含：主管岗位、行政（含组长）岗位、座席（含组长）岗位，其中主管、行政岗位：上五休二；坐席岗位需要根据合同约定提供7*24小时的服务。

上述岗位所需服务人员（以下简称“乙方员工”“员工”），具体岗位服务人员数量根据甲方要求及工作实际情况进行调整设定。

五、工作机制

工作采取“一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动、限时办理”的原则进行，所有工单按以下流程进行处置。

1. 工单签收与退回：市、区部门派单后，乙方协助甲方与职责部门、村（社区）核实进行甄别，属于本镇辖区或职责范围内的工单进行签收；不属于的工单进行退单处理。

2. 工单响应：8:00-22:00间工单，乙方协助甲方在接单后2小时内响应；22:00-8:00间工单，在不影响工单的情况下，可在8:00后进行响应。对于突发事件、不稳定因素以及可能造成群众生命财产损失的诉求，要第一时间给予响应，协助甲方派单到承办部门、村（社区）。

3. 工单派发：乙方第一时间协助甲方报镇主要领导进行审批，同步转派承办部门、村（社区）进行处置，严格落实工单首接负责制。

4. 工单核实：承办部门、村（社区）接到派单后，第一时间组织人员到反映现场进行情况核实，并做好工作记录。乙方按要求协助甲方收集并做好相关备份。

5. 工单办理：承办部门、村（社区）对工单要限时反馈并办结：乙方协助甲方按照相关流程及时推送审核、回访、反馈。

乙方要及时协助甲方收集承办部门、村（社区）在处理过程中拍摄的办理前、中、后对比图片，以及处理的《青云店镇12345市民服务热线“接诉即办”案件情况说明》（以下简称《案件情况说明》）的电子版。

6. 工单回复：乙方根据承办部门、村（社区）报送的《案件情况说明》、政策文件等材料，第一时间提交系统进行回复。

7. 工单回访：接到承办部门、村（社区）处理材料后，乙方协助甲方第一时间回访来电人，对于未解决、非满意工单行政人员再反馈给承办部门、村（社区），继续跟进解决，并再次回访。

8. **工单办结**：乙方协助甲方结合承办部门、村（社区）工单办理情况，按照工作要求，向市、区12345平台提交办理结果及相关佐证材料。

9. **工单存档**：乙方负责对办理工单进行电子版及纸质版材料的存档。

六、服务标准优化

1. **服务流程标准化**：乙方须依据北京市地方标准及接诉即办工作机制，优化**接收-甄别-转办-回复-回访**全流程，明确诉求分级响应时限与标准化回复模板；建立**预警 - 督办 - 反馈**闭环管理，对临期工单预警，对复杂、重复、低满意度诉求专项督办并提示甲方。

2. **团队专业化建设**：乙方须建立在岗提升 + 月度复盘 + 研判技巧三级培训体系，强化政策法规、沟通技巧及我镇本土化业务知识培训；建立弹性排班与应急人员储备池，确保24小时服务接通率**达100%**。

3. **数据决策支持**：乙方须对反复投诉等难点问题出具深度分析报告，为甲方主动治理、源头治理提供支撑；提供可视化数据分析。

4. **知识库建设维护**：乙方须与甲方建立**共建-共享-共维**机制，及时更新政策口径与答复内容；定期分析，持续迭代优化知识库。

5. **专项服务要求**：（1）**日常案件辅导**：乙方须为甲方工作人员提供线上常态化辅导，即时解答政策、流程、沟通问题，指导复杂工单处置，定期分享优秀经验。（2）**考核扣分案件指导**：考核期结束后**2**个工作日内，乙方须完成扣分案件梳理、原因分析、一对一整改指导。（3）**服务标准**：日常咨询一般问题**30**分钟内响应，复杂问题**2**小时内出具方案；纳入考核案件指导满意率**不低于96%**；全流程严守工作纪律与保密要求。

七、注意事项

1. 乙方严格按照甲方要求和工作流程处理工单。

2. 乙方严格遵守市民诉求处置中心有关规则，如：严禁在办公场所吃东西、严禁喧哗、严禁带入与工作无关的物品（除水杯）等等。

3. 乙方严格遵守相关工作制度，如：遵守用餐时间和用餐公德、遵守洗澡时间及规定、遵守宿舍卫生秩序和公德等等。

4. 乙方职员入职前需签署保密协议，并严格遵守市民诉求处置中心有关保密规定。如：严禁泄露工作秘密，严禁打听、询问与自己工作内容无关的其它工作秘密；未经批准，不得复印、摘抄任何文件、资料；未经允

许不得在计算机上随便使用自己的外部存储设备（包括：软盘、光盘、U盘、移动硬盘等）；未经批准不得将任何文稿带出办公区域；违反本规定故意或过失泄露工作秘密的，将视情节及危害后果予以经济处罚或辞退处理，情节严重者移交司法部门处理，甲方保留进一步追究责任人相应经济或法律责任的权利。

5. 乙方每月组织员工进行内部培训，留存相关音视频、培训记录等资料；每年针对全镇科室、村级有关人员，邀请市级或区级专家，组织两次大规模培训，培训相关费用由乙方负责。

6. 其他甲方要求应注意的有关事项。

第二条 权利和义务

一、甲方权利义务

1. 有权审定乙方制定的服务方案，并监督实施。

2. 对本区域内12345市民服务热线接诉即办工作事项有知情权。

3. 对乙方提供的服务有建议、监督的权利，对于空缺超过5天的岗位，甲方有权扣除该岗位空缺天数的相应服务费。乙方员工因失误造成甲方工作损失的，第一次失误需提交检讨报告并扣除相应绩效工资，第二次失误甲方将要求乙方更换此员工。

4. 监督检查乙方制定的各项管理计划、方案及制度的有关情况，并根据考核办法（附件一）对乙方服务进行考核。

5. 有权组织12345市民服务热线接诉即办工作满意度调查。

6. 监督检查乙方执行和落实管理计划、方案及制度的有关情况，并根据考核办法（附件一）对乙方服务进行考核。

7. 甲方无偿为乙方提供为履行本合同所需物料仓库和办公用房及员工宿舍等。

8. 无偿为乙方提供服务用水、用电。

9. 积极采纳乙方的合理化建议。

10. 按照约定支付乙方服务费，如乙方服务未达到甲方考核要求，服务期内每次支付服务费时，甲方有权扣除相应扣减费用。

11. 本合同有效期为一年。

12. 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

二、乙方权利义务

1. 对本项目环境卫生、秩序维护、客户服务等内容进行服务与管理。
2. 根据有关法规和政策，结合实际情况，制定热线综合管理服务方案，经甲方审定后提交甲方备案，并遵照执行。
3. 乙方员工优先从第一学历为本科生中招聘，员工要热爱市民热线服务工作，本科学历服务人员数量不低于总服务人员数量的70%；工作中要统一着装，衣帽整洁，佩戴公司名牌，遵守甲方各项规章制度。乙方应与参与本项目的服务人员建立合法有效的劳动关系，自行负责服务人员的工资、保险及有关福利。
4. 乙方员工在工作时间内不得随意离开工作岗位，甲方有权要求乙方在5日内更换不能胜任本职工作或工作态度不积极的乙方员工，乙方应予配合。若乙方未在上述约定期限内配合更换符合要求的员工，或无正当理由拒绝执行甲方的合理更换要求，即构成违约。届时，在本月考核评分进行相应的扣分并根据实际情况扣除本月服务费用。
5. 为保证员工思想稳定、工作积极、便于管理，能够认真执行甲方各项规章制度，乙方应当给予乙方员工连续三个月每月50元的防暑降温费，并向其提供免费住宿。乙方与员工因此产生的争议与甲方无关。
6. 根据有关法律、法规及本合同的约定，按照12345市民服务热线接诉即办工作标准和内容提供服务。
7. 妥善保管和正确使用甲方提供的档案资料，及时更新有关变更信息并做好资料信息保密工作。
8. 及时向甲方通报有关热线服务的重大事项、接受甲方指定管理人员的监督。
9. 加强对服务人员的业务培训，乙方每年度对服务人员提供至少两次区级以上专业人员培训。
10. 乙方工作人员在工作中因违规操作导致出现的违规事件，由乙方承担责任，甲方根据危害严重性，根据考核办法（附件一），扣除乙方相应服务费；因甲方设施设备存在安全隐患导致的安全事故，其责任不在乙方，由甲方自行承担，乙方配合解决。

11. 乙方工作人员在工作中不尽职、工作失误造成“0分工单”影响全镇成绩的恶劣现象，扣除乙方相应服务费。

12. 乙方教育员工爱护甲方建筑物及室内外各种设施，节约水电，杜绝浪费。

13. 按照甲方提出的考核体系参与执行。

14. 乙方应与本合同工作人员建立合法劳动关系并依法支付工资、缴纳社会保险等。由此产生的纠纷由乙方自行负责。

15. 未经甲方同意，乙方不得将本合同内容部分或全部擅自分包、转包给第三方。

16. 按照约定组建专业专家，并按照合同约定的服务内容、服务形式和服务期限提供服务。

17. 制定详细的服务方案和培训计划，报甲方审核通过后实施，并及时向甲方反馈服务进展情况。

18. 保证提供的服务符合国家相关法律法规和行业规范，不得泄露甲方的商业秘密、业务数据等敏感信息，若因乙方原因造成甲方信息泄漏，应承担相应赔偿责任。

19. 若乙方提供的服务未达到合同约定标准，应按照甲方要求限期整改，直至达到合同约定标准，若整改后仍未达到标准，应按照本合同约定承担违约责任。

20. 有关法律规定及约定的其他权利义务。

第三条 费用及支付方式

一、费用

（一）服务费用

甲方委托乙方提供市民热线12345市民服务热线接诉即办工作相关事项，并向乙方支付服务费用，该费用包括乙方为履行本合同义务所需的全部费用包括但不限于人工费、材料费、服装费、伙食费、服务费、管理费、保险费、住房公积金费及合理利润等。

服务费用以附件二条件计算，具体费用为____元/年，合同履行期内最后一季度的服务费，需待审计工作完成并出具结算结果后，方可办理付款手续。

二、支付方式

（一）服务费用支付方式

甲乙双方约定按季度支付乙方热线综合服务费，每季度结束乙方书面向甲方报审人员明细核对费用并提供正式发票，经甲方核对无误后在10个工作日内支付乙方上季度服务费。

乙方需达到全市、全区对甲方的考核要求(依据每个考核期市、区排名明细)，若未能达到，对甲方造成一定影响的，扣除相应服务费。

第四条 违约责任与争议解决

一、乙方提供热线综合服务违反本合同内容，未达到管理服务质量约定目标及考核标准的，甲方有权要求乙方限期改正，逾期未改正或改正后仍未达标的，除乙方承担相应的经济或法律责任外，甲方有权终止本合同。未经甲方同意，乙方将本合同内容部分或全部擅自分包、转包给第三方，甲方有权单方解除本合同，乙方应向甲方支付本合同总金额30 %的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。合同履行结束后，如发现乙方存在擅自分包、转包情况的，甲方具备追索违约金的权利。

二、乙方的服务内容、服务标准、业绩考评统一纳入甲方的考评体系，当甲方接受当地或上级检查评比或客户服务满意度调查达标情况，如因乙方服务原因致使甲方受到经济处罚或评比不合格的，甲方有权按被处罚金额的100%要求乙方支付违约金，并在乙方服务费用中扣除。如乙方客户满意度调查严重不达标，甲方有权终止其合同。

三、乙方需严格遵守甲方业务考核标准，甲方有权根据考核规则及每月市、区考核成绩对乙方给予处罚：

若当月考核市级评价结果为“待提升”档次，扣除乙方服务费5万元/次；

市、区两级综合评价结果为“待提升”档次，扣除乙方服务费5万元/次；

四、甲方根据乙方的经营方案、服务承诺、服务标准，提供办公场地及门卫监控、公寓资产，消防器材等一切公共设施，乙方须保证甲方提供场地及相关设施完好无损。如有损坏，按交接时资产登记造册的账面价值给予100%的赔偿。

五、为维护公众、甲方、使用人的切身利益，在不可预见的情况下，如发生天然气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急措施造成甲方必要的财产损失的，双方按有关法律规定协商处理。

六、在执行期间，如遇到不可抗拒、致使以上内容无法履行，双方按有关法律规定处理。

七、在运营过程中，双方发生纠纷，经协商解决不了的，可以向北京市大兴区人民法院提起诉讼。

八、如运营过程中，遇劳务合同纠纷，由乙方自行承诺解决，与甲方无关。如因上述事项致使甲方进行垫付的，甲方有权在合同应付款项中予以扣除。

第五条 合同的变更或解除

一、双方有权对本合同的条款提出修订，更改或补充意见，经双方协商一致后，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等的法律效力。

二、由于不可抗拒因素导致本合同不能履行时，双方协商一致可解除本合同，并互不承担责任。

三、由于一方严重违约，使本合同继续履行已成为不必要时，另一方可以提出解除合同。

四、任何一方提出变更或解除本合同，需提前一个月以书面形式通知对方。

第六条 其他

一、服务期限为12个月，自____年____月____日至____年____月____日。（如遇有用工成本增加等因素，甲乙双方需就合同价款进行调整的，可另行签署补充协议）。

二、本合同正本连同附件一式肆份，甲方、乙方双方各执两份，具有同等法律效力。

三、本合同尾部当事人联系方式和联系信息适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。因尾部联系方式和联系信息错误

，或一方变更送达地址未提前3日通知相对方，导致无法直接送达的，自交邮后第7日视为送达。

甲方：

甲方代表：

联系地址：

联系电话：

乙方：

乙方代表：

联系地址：

联系电话：

签订日期：

附件一、考核办法

类别	考核内容	考评指标		考评事项	考评分值	考评分值	得分	备注
基本项考评	项目整体考评	协助甲方完成接诉即办每月考核整体工作		1. 人员配备满员（无空岗期）	140分	本月如有人员变动，存在空岗期，导致甲方工作开展困难扣140分		
	项目主管	协助甲方沟通对接、材料上报、考核分析、日常检查、预警、答复口径、剔除、挂账		1. 负责12345热线项目及服务人员管理工作	20分	项目或人员管理出现差错扣2分		
				2. 市级月度考核材料报送工作	20分	材料报送延误的扣2分		
				3. 做好沟通对接，及时传达最新考评规则	10分	规则传达延误的扣2分		
				4. 日报审核、发放以及一周情况分析	10分	日报审核问题遗漏扣2分；情况分析出现错误扣2分		
				5. 预警、剔除、挂账、加分项上报	10分	未按时预警、剔除、挂账、上报加分扣2分		
				6. 仪容仪表	5分	工作时间未按要求着装扣1分		
				7. 其他临时性工作	5分	未及时完成临时性工作扣1分		
	行政	信息	协助甲方	1. 月刊撰写	25分	未按时撰写、统计数据错误扣4分		

		撰写	周报/月刊 撰写、典型案件、 预警、答复口径	2. 典型案例撰写	20分	未按时上报典型案例的扣5分		
				3. 重点人、特殊人群诉求梳理统计	10分	未及时统计扣2分		
				4. 每月科室、村办理分值计算	25分	分值、排名计算错误扣2分		
				5. 仪容仪表	5分	工作时间未按要求着装扣1分		
				6. 其他临时性工作	5分	未及时完成临时性工作扣1分		
		传阅及分析	协助甲方 数据统计、案件转 派催办督办、预警 剔除挂账	1. 领导文件传阅	10分	文件传阅错误每个扣5分		
				2. 相关数据统计梳理	10分	数据错误或延误每件扣2分		
				3. 二次案件分析台账	20分	台账出现问题每件扣2分		
				4. 督促门户网站、留言板、领导信箱案件审核上报	20分	回复问题、逾期每件扣4分		
				5. 每月领导、联村诉求办理排名	20分	排名统计错误每处扣4分		
				6. 仪容仪表	5分	工作时间未按要求着装扣1分		
				7. 其他临时性工作	5分	未及时完成临时性工作扣1分		
		诉求	协助甲方	1. 案件转派、催办、督办	30分	超期办理每件扣5分		

		办理	案件办理、转派催办督办、预警剔除挂账	2. 门户网站、留言板、领导信箱案件审核上报	20分	案件丢失、逾期、回复问题每件扣4分		
				3. 剔除、挂账	20分	未按时剔除、挂账扣4分		
				4. 预警、统一答复口径	10分	未按时预警、统一答复扣2分		
				5. 对接单位互联网+督查	5分	未及时上报结果扣1分		
				6. 5880案件办理	5分	未及时反馈承办科室扣1分		
				7. 仪容仪表	5分	工作时间未按要求着装扣1分		
				8. 其他临时性工作	5分	未及时完成临时性工作扣1分		
	坐席	协助甲方案件签收、响应、回复回访、台账、日报、预警、答复口径、剔除		1. 市/区平台案件签收、响应、回复、回访、退单	30分	未按时限完成且交接不清每次扣2分；造成“0分工单”此项不得分，直接扣当月服务费10000元		
				2. 市/区案件台账登记、上传镇级系统	15分	未按时限响应每次扣1分，未按时限派发每次扣2分，未上传每次扣1分		
				3. 反馈承办部门/村回访情况	10分	未回访扣1分；谎报回访每件扣2分		
你				4. 日报、预警、答复口径	10分	未第一时间上报每次扣1分；延误造成影响扣5分		

			5. 未解决/不满意/无效回访案件统计反馈	10分	统计错误、遗漏每件扣2分		
			6. 数据统计、考核材料上报	10分	超期提交每件扣2分；错漏环节每处扣1分（追责当班及行政）		
			7. 5880台账登记	5分	未按时限提交、漏登错登每次扣2分		
			8. 仪容仪表	5分	工作时间未按要求着装扣1分		
			9. 其他临时性工作	5分	未及时完成临时性工作扣1分		
服务标准 优化	流程标 准化	服务流程标准化 建设与执行	1. 全流程优化	15分	未明确分级响应扣10分；执行流程不规范扣5分		
			2. 闭环管理（预警—督办—反馈）	15分	未建立闭环扣5分；未自动预警临期工单扣5分；未专项督办复杂诉求扣5分		
			3. 服务流程合规性	10分	未按照流程办理案件每件扣2分		
	团队专 业化	团队建设、培训 、人员储备与调 度	1. 分层级培训体系落实	15分	未开展三级培训扣5分；未覆盖业务知识扣5分；未留存资料扣5分		
			2. 人员储备与应急调度	20分	未建应急储备池扣10分；24小时服务接通率<100%扣5分；应对激增处置不当扣5分		
	数据决 策支持	数据挖掘、预警 、分析、可视化	1. 案件异常预警	15分	未识别异常预警扣10分；预警延误扣5分		
			2. 高频难点根因分析报告	15分	未提交报告扣5分；报告不完整不可行扣5分；逾期扣5分		

	知识库 运维	知识库共建、检索、迭代优化	1. 知识库共建共维机制	15分	未建立维护机制扣5分；未更新知识点扣5分；未更新政策口径扣5分		
			2. 知识库迭代优化	10分	未分析使用效果扣3分；未反馈低效条目扣3分；未更新扣4分		
	专项服务 指导	日常辅导、扣分案件指导、专家支撑	1. 日常案件辅导响应	15分	一般问题>30分钟响应扣3分；复杂问题>2小时无方案扣5分；未经验分享扣2分		
			2. 考核扣分案件指导	15分	未在2个工作日内完成梳理扣5分；无个案分析扣5分；未整改指导扣5分		

注：考核总分：760分

得分 $\geq$ 80%（608分及以上）：全额支付服务费，

得分60%~80%：每低于80%线1个百分点，扣除当月服务费 1%，

得分<60%：按上述标准扣款；因工作人员失误造成0分工单，直接扣除当月相应服务费10000元，

甲方有权无偿解除合同，以每月实际服务费为基数，按分值与占比折算扣款；具体考评以当月实际工作为准

。

附件二、岗位及人员服务费

以实际中标为准

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。

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

3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。
。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书（实质性格式）

投标人资格声明书

致：（采购人或采购代理机构）

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

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

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

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

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

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

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

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

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

（5）中小企业声明函填写注意事项

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

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的

名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

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

(6) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2-1-1 中小企业证明文件

中小企业声明函（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：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

2-1-2拟分包情况说明及分包意向协议（实质性格式）（如有）

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（实质性格式）（如有）

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）（实质性格式）

联合协议

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

一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。

二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。

四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。

五、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

八、本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：

（1）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元；

（2）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元；

（…）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元。

九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

十、其他约定（如有）：_____。

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

联合体牵头人名称：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员需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（不适用）

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（商务技术文件）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号）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

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：_____

序号	投标人名称	投标报价（元）		合同履行期限	备注
		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。（如有）

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4 投标分项报价表（参考格式）

投标分项报价表

项目编号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

注：1. 本表应按包分别填写。

2. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

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：_____ 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：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白，投标无效。

2. “偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

7 本国产品标准证明文件

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。

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（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：_____

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：

8 拟分包情况说明（如有）

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（如有）

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》，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，否则不予认可。

9 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

9.1 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”。

9.2 拟投入工作人员配备情况（备注：1. 格式自拟；2. 拟投入本项目人员需后附毕业证、身份证（正、反面）、资格证或职称证（如有）复印件加盖单位公章）。

10 技术格式自拟