

北京市政府采购项目 公开招标文件示范文本 (2026 年版)

项目名称：顺义区“主动治理”工作服务提升项目

项目编号：11011326210200027979-XM001

采 购 人：北京市顺义区城市管理指挥中心

采购代理机构：北京中锦瑞工程咨询有限公司

目 录

第一章	投标邀请	1
第二章	投标人须知	5
第三章	资格审查	21
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	24
第五章	采购需求	33
第六章	拟签订的合同文本	37
第七章	投标文件格式	47

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：11011326210200027979-XM001
2. 项目名称：顺义区“主动治理”工作服务提升项目
3. 项目预算金额：203.046 万元、项目最高限价：203.046 万元
4. 采购需求：

标的名称	采购包预算金额（万元）	采购包最高限价（万元）	数量	简要技术需求或服务要求	服务地点
电话呼叫服务	203.046	203.046	1 项	(1) 采购人拟通过公开招标方式启动“顺义区“主动治理”工作服务提升项目”。 (2) 服务内容包括但不限于：本项目要求供应商组建 15 人专业驻场服务团队，围绕党建引领、热线赋能、科技支撑、协同共治，为顺义区社情民意收集处置、接诉即办、网格化主动治理等工作提供专业化支撑，推动基层治理从“被动响应”向“主动治理、未诉先办”转型，全面提升公共服务能力与基层治理效能，精准高效回应市民合理诉求。 (3) 具体内容详见“第五章采购需求”	北京市顺义区

5. 合同履行期限：自 2026 年 11 月 1 日始至 2027 年 10 月 31 日止（最终以合同约定时间为准）

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

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

过以下措施进行： / 。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）： / 。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☒ 否

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

3.2 其他特定资格要求： / 。

三、获取招标文件

1. 时间：2026 年 09 月 08 日至 2026 年 09 月 14 日，每天上午 09:00 至 12:00，下午 12:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

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

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 09 月 29 日 09 时 30 分（北京时间）。

地点：北京市顺义区复兴东街 3 号院顺义区政务服务中心 6 号电梯厅二层开标区
（具体标室以当天大屏幕为准）或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：本项目需要落实促进中小企业发展、监狱企业及残疾人福利性单位发展等政府采购政策（具体要求见招标文件）。

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。未在规定时间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。

3. 评审方法和标准：本项目采用综合评分法，满分 100 分（具体要求见招标文件）

4. 公告媒体：本公告在北京市政府采购网、中国政府采购网发布。

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：北京市顺义区城市管理指挥中心

地 址：顺义区复兴东街三号院（政务服务中心）

联系方式：谢涛；010-81487206

2. 采购代理机构信息

名 称：北京中锦瑞工程咨询有限公司

地 址：北京市顺义区赵全营镇稷山营村北二街 5 号

联系方式：金亚兰、李佳明，18519025060

3. 项目联系方式

项目联系人：金亚兰、李佳明

电 话：18519025060

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 <u> / </u> 不适用。 ☐ 本项目 <u> / </u> 为单一产品采购项目。 ☐ 本项目 <u> / </u> 为非单一产品采购项目，核心产品为： <u> / </u> 。				
3.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织，考察时间： <u> / </u> 年 <u> / </u> 月 <u> / </u> 日 <u> / </u> 点 <u> / </u> 分 考察地点： <u> / </u> 。				
	开标前答疑会	☒ 不召开 ☐ 召开，召开时间： <u> / </u> 年 <u> / </u> 月 <u> / </u> 日 <u> / </u> 点 <u> / </u> 分 召开地点： <u> / </u> 。				
4.1	样品	投标样品递交： ☒ 不需要 ☐ 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求： <u> / </u> ； (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： <u> / </u> ； (4) 未中标人样品退还： <u> / </u> ； (5) 中标人样品保管、封存及退还： <u> / </u> ； (6) 其他要求（如有）： <u> / </u> 。				
5.2.5	标的所属行业	本包采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：				
		<table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td><td>电话呼叫服务</td><td>其他未列明行业</td></tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业				
01	电话呼叫服务	其他未列明行业				
其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。						

条款号	条目	内容
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：____/____。
12.1	投标保证金	投标保证金： <u>不收取</u> ； 01 包： <u>/</u> 。 投标保证金收受人信息： <u>/</u> 。
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： （1） <u>除因不可抗力或招标文件认可的情形以外，中标人放弃中标或者不按本须知的规定与采购人签订合同的；</u> （2） <u>提供虚假材料的；</u> （3） <u>投标人与其他投标人恶意串通的；</u> （4） <u>招标文件规定的其他情形。</u>
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。
18.1	开标	投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人，应在开标前单独提交按照《投标文件格式》要求填写的授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明（盖单位公章），同时出示其本人身份证明。同时携带 CA 数字证书或电子营业执照等解锁工具，准时到现场参加开标（适用于现场参加开标会）。
		投标人应在规定的时间内对投标文件进行 <u>现场或远程解密</u> ，因非系统原因导致的解密失败，视为投标无效。
18.2		解密时间： <u>30</u> 分钟
18.3		本项目开标使用电子交易平台。投标人可以现场参加开标会也可远程参加开标会。
18.4		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代表确认（适用于现场参加开标会）。
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</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： <u>/</u> ； （2）允许分包的金额或者比例： <u>/</u> ； （3）其他要求： <u>/</u> 。

条款号	条目	内容																		
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>书面形式（传真、电子邮件、加盖单位公章的纸质文件等）</u>																		
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>北京中锦瑞工程咨询有限公司</u> ； 联系电话： <u>18519025060</u> ； 通讯地址： <u>北京市顺义区赵全营镇稷山营村北二街5号</u>																		
27	代理费	收费对象： ☐采购人 ☒中标人 收费标准：<u>依据国家发展改革委《关于进一步放开建设项目专业服务价格的通知》（发改价格〔2015〕299号）文件的规定，以中标金额为基数，采用差额定率累进法计算并下浮10%（打九折）收取；</u> 缴纳时间：<u>由中标人支付代理报酬的，在中标人领取中标通知书的当日，由中标人将本协议约定的全部代理报酬一次性支付给采购代理机构。</u> <table><tr><th colspan="2">招标代理服务收费标准</th></tr><tr><th> 服务类型 中标金额 (万元) </th><th>服务招标</th></tr><tr><td>100以下</td><td>1.5%</td></tr><tr><td>100—500</td><td>0.8%</td></tr><tr><td>500—1000</td><td>0.45%</td></tr><tr><td>1000—5000</td><td>0.25%</td></tr><tr><td>5000—10000</td><td>0.1%</td></tr><tr><td>10000——100000</td><td>0.05%</td></tr><tr><td>1000000以上</td><td>0.01%</td></tr></table>	招标代理服务收费标准		服务类型 中标金额 (万元)	服务招标	100以下	1.5%	100—500	0.8%	500—1000	0.45%	1000—5000	0.25%	5000—10000	0.1%	10000——100000	0.05%	1000000以上	0.01%
招标代理服务收费标准																				
服务类型 中标金额 (万元)	服务招标																			
100以下	1.5%																			
100—500	0.8%																			
500—1000	0.45%																			
1000—5000	0.25%																			
5000—10000	0.1%																			
10000——100000	0.05%																			
1000000以上	0.01%																			
28	专家费	收费对象： ☒ 采购人 收费标准： <u>依据《北京市政府采购评审专家劳务报酬支付标准》（京财采购〔2017〕554号），以实际发生为准。</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》、《关于进一步加大对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以下内容，《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】、【中国政府采购网】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（单位负责人）、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（单位负责人）、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：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重失信主体名单查询、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其响应无效。联合体形式磋商的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	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	中小企业证明文件（本项目不适用）	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》
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	政府购买服务承接主体的要求（本项目不适用）	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”

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-2	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
4	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本项目的招标文件。	提供北京市政府采购电子交易平台获取本项目的截图并加盖电子签章

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	开标会资料	按照招标文件要求，递交完整有效的开标会资料；
3	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
4	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；
5	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）；
6	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；
7	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；
8	★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；
9	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）
10	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；
11	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定	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

	或要求的（如有）	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；
12	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；
13	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；
14	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
15	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；
16	招标代理费承诺书	按照招标文件要求提供招标代理费承诺书的。

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20%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予 / %的扣除，

用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

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	说明
1	商务部分	类似业绩	0-12 分	1. 自 2023 年 9 月 8 日起至 2026 年 9 月 7 日止（以采购合同签订日期为准），供应商成功实施的类似电话呼叫服务类项目的业绩，每项得 3 分，最高得分为 12 分。 注：需提供采购合同（含项目名称、合同金额页、签字盖章页）相关证明文件的电子件，电子件须加盖供应商公章。 2. 未提供或未按要求提供不得分。	
		项目负责人业绩	0-3 分	1. 以项目负责人身份主持过类似电话呼叫服务类项目业绩有一项得 1.5 分，最多得 3 分 注：需提供采购合同（含项目名称、合同金额页、签字盖章页）、项目负责人简历等相关证明文件的电子件，电子件须加盖供应商公章。 2. 未提供或未按要求提供不得分。	
2	技术部分	服务方案	0-15 分	根据项目整体需求编写服务方案，包括但不限于服务方法、措施、语音平台系统概要、功能等方面对服务方案进行综合评审： 1. 服务方案完整、具体、针对性强，得 15 分； 2. 服务方案较完整、较具体、针对性较强，得 11 分； 3. 服务方案一般、针对性一般，得 7 分； 4. 服务方案基本满足项目需求得 3 分； 5. 未提供服务方案，得 0 分。	
		培训方案	0-12 分	根据供应商提供的培训方案进行综合评审： 1. 培训方案内容全面，培训计划及内容合理、详尽、规范性强，可行性和针对性强，得 12 分； 2. 培训方案内容较全面，培训计划及内容较合理、详细、规范性较强，具有较高的可行性和针对性，得 9 分； 3. 培训方案内容基本完整，培训计划及内容基本合理、有一定规范性和可行性，得 6 分； 4. 培训方案内容有所欠缺，培训计划不合理、内容单一、规范性差，可行性差，得 3 分； 5. 未提供培训方案，得 0 分。	
		管理制度	0-10 分	根据供应商提供的各项管理制度（包括日常管理制度、工作考核制度、奖惩机制制度等）进行综合评审。 1. 管理制度完整度高，内容合理、详尽，规范性强，对采购人的业务运行能够达到高效支撑，完全满足采购需求：10 分； 2. 管理制度完整度较高，内容较合理，规范性较强，对采购人业务运行的有较高的支撑性，较好的满足采购需求：7 分； 3. 管理制度基本完整，内容合理性较弱，规范性有待改进，对采购人业务运行的支撑性一般，不能完全满足采购需求：4 分； 4. 管理制度内容有所欠缺，不够规范，不能满足采购需求：1 分； 5. 未提供管理制度，得 0 分。	

	拟投入设备、工具配备情况	0-6 分	根据供应商提供的投入设备、工具配备情况进行综合评审： 1. 拟投入设备、工具配备数量充足、多样性好，满足文件要求，得 6 分； 2. 拟投入设备、工具配备数量较充足、多样性较好，功能完善、可以满足本项目需要，得 4 分； 3. 拟投入设备、工具配备数量基本满足本项目需要，得 2 分； 4. 拟投入设备、工具配备数量不满足本项目需要，得 1 分； 5. 未提供拟投入设备、工具配备情况得 0 分。	
	保密措施	0-10 分	1. 保密措施流程清晰，涉密信息管理、保密规定等内容完整健全、详实可行，得 10 分； 2. 保密措施流程较清晰，涉密信息管理、保密规定等内容较完整、较详实可行，得 7 分； 3. 保密措施流程内容简略，涉密信息管理、保密规定等内容有所欠缺，可行性较差，得 4 分； 4. 保密措施流程内容简略，无涉密信息管理、保密规定等内容，得 1 分； 5. 未提供保密措施，得 0 分。	
	服务承诺	0-2 分	1. 服务承诺完全满足项目需求，内容全面得 2 分； 2. 服务承诺内容比较全面，基本满足服务采购需求得 1 分； 3. 未提供服务承诺，得 0 分。	
	拟派本项目人员配备方案	0-15 分	根据供应商提供的本项目人员配备方案进行综合评审： 1. 服务团队人员配备数量充足合理、现场保障能力强的，完全满足采购人实际需求，得 15 分； 2. 服务团队人员配备数量较充足合理、现场保障能力较强的，满足采购人实际需求，得 11 分； 3. 服务团队人员配置规模、管理及技术结构基本满足需求，得 7 分； 4. 服务团队人员配置规模、管理及技术结构较差，得 3 分； 5. 未提供人员配备方案，得 0 分。	
3	报价	15 分	满足招标文件要求且投标报价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) × 15。 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		

第五章 采购需求

一、采购标的

1.采购标的

标的名称	采购包预算金额（万元）	采购包最高限价（万元）	数量	简要技术需求或服务要求	服务地点
电话呼叫服务	203.046	203.046	1项	（1）采购人拟通过公开招标方式启动“顺义区“主动治理”工作服务提升项目”。 （2）服务内容包括但不限于：本项目要求供应商组建15人专业驻场服务团队，围绕党建引领、热线赋能、科技支撑、协同共治，为顺义区社情民意收集处置、接诉即办、网格化主动治理等工作提供专业化支撑，推动基层治理从“被动响应”向“主动治理、未诉先办”转型，全面提升公共服务能力与基层治理效能，精准高效回应市民合理诉求。 （3）具体内容详见“第五章采购需求”	北京市顺义区

2.项目背景/项目概述

本项目紧扣北京市深化接诉即办改革部署与“民有所呼、我有所应”工作理念，以主动靠前、精准破题、源头治理为导向，聚焦社情民意闭环处置、接诉即办提质增效、网格化服务管理优化、每月一题精细化治理、吹哨报到优化提级响应等核心任务，通过专业驻场服务支撑，规范工作流程、强化质量管控、提升研判预警能力、优化数据治理与决策支撑，持续夯实“热线+网格”深度融合工作基础，全面提升区域基层治理体系和治理能力现代化水平。

★二、商务要求

1.合同履行期限：自2026年11月1日始至2027年10月31日止（最终以合同约定时间为准）。

2.服务地点：北京市顺义区。

3.付款条件：

服务费用分两期支付，待供应商履行服务满半年（即服务至2027年4月30日）后，采购人依据工作量审核及考核结果且财政指标下达后支付第一期服务费用；待供应商履行服务全部完成，采购人依据审核及考核结果且财政指标下达后支付第二期服

务费用。每次实际付款前，供应商还需满足以下条件，否则采购人有权不予付款，且不承担任何责任：(1) 供应商向采购人提供工作量确认单，采购人对供应商的工作量进行审核，双方共同签字确认；(2) 如需财政资金拨付的，待财政资金到位且采购人履行完毕资金拨付审批程序后，供应商方可向采购人开具发票，由采购人向供应商拨付资金。

每次支付依据《项目考核办法》计算的考评结果支付服务费，实际支付费用=合同约定年度服务费用总额÷2（半年平均服务费用）×考核得分÷100。

三、技术要求

（一）总体目标

供应商通过专业驻场支撑服务，全面助力顺义区落实接诉即办深化改革要求，扎实做好民意收集、民情摸排、诉求汇总等各项工作，全方位提升接诉即办工作质效与网格化主动治理水平，实现工作流程规范化、质量管控精细化、预警研判科学化、数据支撑精准化，确保各项治理工作高效、合规、有序开展，持续增强群众获得感、幸福感、安全感。

★（二）人员配置要求

供应商须为本项目配置不少于 15 人的专业服务团队，实行驻场服务，确保服务力量足额、稳定、持续到位。人员结构合理、分工明确，全员熟悉民意收集、接诉即办、网格化治理相关政策法规与业务规范，具备工单处置、流程管控、数据分析、沟通协调等综合能力，严守保密纪律与工作规范。

序号	岗位	数量 (人)	核心职责
1	项目主管	1	全面统筹项目运营管理，制定服务计划，落实质量管控、应急处置与内外协调；负责团队管理、考核与日常对接，定期汇报工作进展，保障服务高效落地。
2	业务班长	3	负责业务统筹、人员管理、培训指导、质量监督与统计分析，保障各岗位协同顺畅、响应及时、服务标准统一。
3	业务支撑人员	11	承担社情民意收集调查、告知性办结、不纳入考核工单材料初审、数据统计分析、流程辅助办理等相关工作。

序号	岗位	数量 (人)	核心职责
合计	—	15	—

(三) 服务内容及要求

1. 提供专属工作联络通信保障与语音服务平台，实现工作联络全程可溯、数据可统计、可分析。

2. 开展社情民意收集、调查及各类数据统计与分析工作。通过 12345 市民服务热线、网格热线、其他服务热线、网络留言及网格员一线走访等多渠道，全面归集群众诉求与意见，同步摸排掌握群众对网格员队伍及网格工作的知晓情况，形成民意分析成果，精准反映群众诉求特点与治理薄弱环节，为主动治理、源头治理提供决策支撑，同时助力提升网格工作的群众知晓度与参与度。

3. 负责完成对北京市 12345 派转至区域指中心案件的告知性办结工作；需要按照北京市 12345 告知性办结的要求，对提交告知性办结的承办单位进行审核工作：审核内容包括：（1）相应文书、文件作为佐证。如确实无法获取，须详细说明已履行程序的核实情况及认定理由。（2）告知诉求人相应法定渠道的电话录音或者短信记录是否合规。

4. 为接诉即办工作提供关键性辅助支撑，主要包括不纳入考核工单材料的初审；每月结合不纳入考核诉求规则变动，从文字撰写、佐证材料、文件格式、不纳入考核类型等方面，动态调整并完善考核材料的准备工作。

5. 协助开展日常工作流程的梳理、相关规范与模板的优化、工作台账的建立与维护，并参与月度、年度复盘工作，通过对工作数据的监测分析、风险预警与集中问题研判，为绩效考核评价与工作持续改进提供有效支撑。

6. 协助开展重点时期、节假日值班值守与应急响应支撑，保障工作不间断。

7. 供应商须为驻场服务人员提供必要的办公设备与工作保障，负责人员薪酬、福利、劳动保障及全部用工管理。

8. 完成采购人交办的与接诉即办、主动治理、网格服务相关的其他工作任务。

9. 本项目所有驻场人员均由供应商统一调配提供，供应商应依法保障驻场人员用工合规性，承担全部用工主体责任，包括但不限于人员招聘、日常管理、绩效考核、薪酬发放、社保公积金缴纳、劳动争议处理、工伤及侵权责任承担等。采购人仅对服务质量与工作成果进行监督、验收，不承担任何劳动用工、人事管理及相关连带责任。供应商

应确保驻场人员遵守采购人工作纪律、保密规定及现场管理要求，违者由供应商全权承担责任并及时更换合格人员。

四、适用标准

项目全部服务内容完成并向采购人提供相应工作成果后，采购人对服务成果进行验收。

五、偏离

1. 本章加注“★”的内容均为实质性内容，供应商在投标文件中应全面响应。

2. 除实质性内容以外，允许投标文件产生偏离，但应遵守招标文件规定的偏离范围和幅度（如有），并应按照“投标文件格式”加以说明。

六、其他说明：1. 本项目不允许分包。

★2. 代付服务

如涉及财政资金拨付推迟等原因，采购人与其上年度聘用的供应商协商一致，由该供应商按照 16.9205 万元/月费用标准，在采购人确定本项目中标供应商之前继续提供回访服务，由此发生费用由本项目中标供应商在收到本项目首付款 7 日内，代采购人一次性向该供应商付清款项。供应商报价应包含上述代付费以及可能由此产生的税费。

第六章 拟签订的合同文本

（此合同仅供参考。以最终采购人与中标供应商签定的合同条款为准进行公示，最终签定合同的主要条款不能与招标文件有冲突）

顺义区“主动治理”工作服务提升项目服务合同

甲方：北京市顺义区城市管理指挥中心

乙方：_____

甲方：北京市顺义区城市管理指挥中心

乙方：_____

依据《中华人民共和国民法典》等有关规定，甲乙双方本着平等、诚实、守信的原则，通过友好协商，就乙方提供“顺义区“主动治理”工作服务提升项目”项目（以下简称本项目）所涉主动治理工作等服务所涉相关事项达成一致并订立本合同，供双方共同信守。

一、甲乙双方法律关系

甲方为本项目的采购人，乙方为本项目的服务方，甲乙双方为服务合同关系。

二、服务方式

乙方派出专业服务团队围绕党建引领、热线赋能、科技支撑、协同共治，为顺义区社情民意收集处置、接诉即办、网格化主动治理等工作提供专业化支撑，做好相关统计工作，并做好本合同所约定其他服务工作。

三、服务期及服务内容

（一）乙方服务期：自 2026 年 11 月 1 日始至 2027 年 10 月 31 日止。

（二）乙方服务内容：

1. 提供专属工作联络通信保障与语音服务平台，实现工作联络全程可溯、数据可统计、可分析。

2. 开展社情民意收集、调查及各类数据统计与分析工作。通过 12345 市民服务热线、网格热线、其他服务热线、网络留言及网格员一线走访等多渠道，全面归集群众诉求与意见，同步摸排掌握群众对网格员队伍及网格工作的知晓情况，形成民意分析成果，精准

反映群众诉求特点与治理薄弱环节，为主动治理、源头治理提供决策支撑，同时助力提升网格工作的群众知晓度与参与度。

3. 负责完成对北京市 12345 派转至区域指挥中心案件的告知性办结工作；需要按照北京市 12345 告知性办结的要求，对提交告知性办结的承办单位进行审核工作。审核内容包括：（1）相应文书、文件作为佐证。如确实无法获取，须详细说明已履行程序的核实情况及认定理由。（2）告知诉求人相应法定渠道的电话录音或者短信记录是否合规。

4. 为接诉即办工作提供关键性辅助支撑，主要包括不纳入考核工单材料的初审；每月结合不纳入考核诉求规则变动，从文字撰写、佐证材料、文件格式、不纳入考核类型等方面，动态调整并完善考核材料的准备工作。

5. 协助开展日常工作流程的梳理、相关规范与模板的优化、工作台账的建立与维护，并参与月度、年度复盘工作，通过对工作数据的监测分析、风险预警与集中问题研判，为绩效考核评价与工作持续改进提供有效支撑。

6. 协助开展重点时期、节假日值班值守与应急响应支撑，保障工作不间断。

7. 为驻场服务人员提供必要的办公设备与工作保障，负责人员薪酬、福利、劳动保障及全部用工管理。

8. 完成甲方交办的与接诉即办、主动治理、网格服务相关的其他工作任务。

9. 本项目所有驻场人员均由乙方统一调配提供，乙方应依法保障驻场人员用工合规性，承担全部用工主体责任，包括但不限于人员招聘、日常管理、绩效考核、薪酬发放、社保公积金缴纳、劳动争议处理、工伤及侵权责任承担等。甲方仅对服务质量与工作成

果进行监督、验收，不承担任何劳动用工、人事管理及相关连带责任。乙方应确保驻场人员遵守采购人工作纪律、保密规定及现场管理要求，违者由乙方全权承担责任并及时更换合格人员。

四、双方责任及义务

1. 甲方为乙方提供工作相关材料。甲方提供给乙方的一切材料及文件的所有权仍归属于甲方。

2. 甲方应积极配合乙方的服务工作，对乙方在服务过程中需要用到的资料应及时提供使用。

3. 乙方应及时通过甲方所提供的档案资料开展工作，出具分析报告等相关内容，做到定期上报。

4. 甲方提供给乙方的资料及文件，乙方仅可以在本合同约定范围内进行使用，使用完毕后，原件应如数返还甲方。甲方提供给乙方的资料及文件乙方不得私自留存、不得提供给第三方。

5. 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利义务全部或部分转让给第三方。

6. 乙方派出本项目的服务人员必须和响应文件所报人员保持一致，如遇不可抗力情况，项目实际服务的人员与响应文件所报人员不一致时，更换的服务人员须提前书面报请甲方，待甲方同意后方可施行。

7. 乙方应完全遵守《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。

8. 乙方及乙方人员须严格遵守、严格执行甲方发布的相关规定和要求（包括本合同签订时甲方已发布的以及在本合同履行过程中甲方新发布的规定和要求），否则，视为乙方违约。

五、保密

1. 乙方必须对甲方或其关联的行政、事业、企业及个人有关的

信息予以保密。除为履行本服务合同的目的外，乙方不能使用或者披露该保密信息。

2. 在本服务合同履行完毕、过期或者终止时，乙方应将所有得到的保密信息载体返还给甲方，或者向甲方提供关于保密信息载体已被销毁的证据。

3. 如触犯国家有关法律法规，乙方必须承担相应的法律责任。

4. 该保密约定不因本合同的解除和终止而失效，保密期限为永久。

六、服务费用及结算

1. 本合同年度服务费用为人民币大写_____（¥ 元），该价款为乙方经考核达到满分情况下的价款。

2. 付款方式：服务费用分两期支付，待乙方履行服务满半年（即服务至2027年4月30日）后，甲方依据工作量审核及考核结果且财政指标下达后支付第一期服务费用；待乙方履行服务全部完成，甲方依据审核及考核结果且财政指标下达后支付第二期服务费用。

每次实际付款前，乙方还需满足以下条件，否则甲方有权不予付款，且不承担任何责任：（1）乙方向甲方提供工作量确认单，甲方对乙方的工作量进行审核，双方共同签字确认；（2）如需财政资金拨付的，待财政资金到位且甲方履行完毕资金拨付审批程序后，乙方方可向甲方开具发票，由甲方向乙方拨付资金。

每次支付依据《项目考核办法》计算的考评结果支付服务费，实际支付费用=合同约定年度服务费用总额÷2（半年平均服务费用）×考核得分÷100。

因财政拨款迟延或支付问题致使甲方延迟付款的，不视为甲

方违约，乙方应予以适当宽限。

3. 付款前，乙方应提供等额正规增值税发票并按照甲方要求提供财政结款所需文件材料，否则甲方有权拒绝付款，并无需承担逾期付款的违约责任。

七、违约责任

双方均应遵守本合同约定内容，若因一方违反本服务合同约定的任何陈述、保证或义务而使守约方遭受或招致损失、损害，违约方同意赔偿守约方全部损失，包括但不限于各种费用支出、律师费、赔偿款等。

合同期内，乙方要保证服务内容中材料反馈时效，收集工作的接通率，市民对收集工作的投诉量等工作质效，甲方将依据《项目考核办法》（详见本合同附件）对乙方进行考核打分，考核结果与实际支付服务费用挂钩。

乙方的服务不符合合同约定的标准或甲方要求，甲方有权向乙方提出书面警告，经过3次警告不进行整改的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付违约金，违约金为合同总费用的3%，违约金甲方有权从服务费中扣除；违约金不足以弥补甲方损失，甲方有权继续向乙方主张损失赔偿。

八、验收

能够达到充分了解群众对各单位工作成效满意度的标准。

九、争议的解决

本合同执行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，双方均可向北京市顺义区人民法院提起诉讼。

十、其他

1. 本合同一式八份，甲乙双方各执四份，自双方签字盖章后生效。

2. 本合同未尽事宜，双方可签订补充协议进行约定；另外，甲方发布的磋商文件的其他规定或约定对乙方仍具有约束力。

甲 方：北京市顺义区城市管理指挥

中心

乙 方：

法定代表人或

被授权人签字：

法定代表人或

被授权人签字：

日 期：

日 期：

附件：

项目考核办法

第一章 总则

第一条 为加强对服务方的服务规范化管理，提升服务能力，确保工作绩效，本着兼顾过程、结果导向的原则，开展对服务方服务工作情况的考核，特制定本办法。

第二条 考核时间与合同约定服务期一致。

第三条 考核实施“百分制”，按考核内容、评分标准计算服务方服务年度考核得分，评价工作成效，与实际支付服务费用挂钩。

第四条 考核工作原则上每半年进行一次。

第二章 考核内容

第五条 投诉情况（30分），采购人（以下简称甲方）收到市民对服务方（以下简称乙方）收集工作的投诉，经核实确为乙方原因的，每接到1件投诉，扣1分，本项扣完为止。

第六条 规范度（30分），每月检查乙方收集结果，核查民意记录是否完整准确，市民意见及改进建议有无遗漏偏差。如规范度在80%（不含）-85%（含）之间，扣5分/月，如规范度在70%（不含）-80%（含）之间，扣10分/月，如规范度低于70%（含），扣20分/月，本项扣完为止。

第七条 接通率（20分），甲方根据乙方反馈的调查结果，统计乙方调查工作的接通率，如接通率在85%（不含）-90%（含）之间，扣2分/月，如接通率在75%（不含）-85%（含）之间，扣5

分/月，如接通率低于 70%（含），扣 10 分/月，本项扣完为止。

第八条 报送时间(20 分),乙方按照服务内容按时报送材料,如未按时报送 1 次,扣 2 分,本项扣完为止。

第三章 结果运用

第九条 根据考核内容,每半年考核并计算分值,评价工作成效。年度合同约定服务费用全部作为考核费用。考核结果与实际支付服务费用挂钩,根据考核得分计算实际支付服务费用,实际支付费用按照合同约定,每半年支付一次。实际支付费用于次年区财政预算指标下达后支付。 $\text{实际支付费用} = \text{合同约定年度服务费用总额} \div 2 \text{ (半年平均服务费用)} \times \text{考核得分} \div 100$ 。

考核得分最终解释权归甲方所有。

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

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

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。

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）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

3 本项目的特定资格要求

4 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本项目的招标文件。（提供北京市政府采购电子交易平台获取本项目的截图并加盖电子签章）

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

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）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

- 1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
- 2.若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版：

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

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		合同履行期限	服务地点	备注
		大写	小写（元）			

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：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价 (万元)	数量	月总价 (万元)	年总价 (万元)	备注/说明
1	项目主管		1			名
2	业务班长		3			名
3	业务支撑人员		11			名
4	设备使用费		15			个
5	语音平台系统		15			席
6	外呼套餐包		1			个
总价（元）						

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：_____ 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，内容为空白的，**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”。
3. 如对招标文件中的所有采购需求相关要求均不存在偏离情况，可不一一列示，在“偏离情况”列填写“全部响应，无偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

7-1 供应商信息采集表

7-2 投标人的项目管理组织机构

7-3 投标人类似项目业绩

7-4 招标代理费承诺书

7-5 投标人认为应附的其他材料(如有)

7-1 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”

7-2 投标人的项目管理组织机构

7-2-1 拟投入的人员配备表

项目名称：_____ 项目编号：_____

拟担任 职务、分工	姓名	年龄	学历	职称	相关 证书	工作 年限	岗位职责
.....							
.....							
.....							
.....							
.....							
.....							
.....							
.....							
.....							

注：1. 附身份证、其他相关证书（如有）的电子件并加盖公章。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7-2-2 项目负责人及业绩情况一览表

项目名称：_____项目编号：_____

姓名		主要工作经历（业绩）
性别		
年龄		
毕业院校		
专业		
学历		
工作年限		
职称		
从事本岗位工作时间		
手机号		

注：附身份证、其他相关证书（如有）等证明文件的电子件并加盖公章。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7-3 投标人类似项目业绩

项目名称：_____项目编号：_____

序号	项目业主	项目名称	合同金额 (万元)	合同签订时间	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
...					

注：1. 自 2023 年 9 月 8 日起至 2026 年 9 月 7 日止（以采购合同签订日期为准），供应商成功实施的类似电话呼叫服务类项目的业绩，每项得 3 分，最高得分为 12 分。

注：需提供采购合同（含项目名称、合同金额页、签字盖章页）相关证明文件的电子件，电子件须加盖供应商公章。

2. 评标时如有必要，评标委员会将对此表进行信息核实，如提供虚假材料，有可能导致废标。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7-4 招标代理费承诺书

北京中锦瑞工程咨询有限公司：

我公司在贵公司组织的 项目名称、项目编号 的招标中若为中标人，我公司保证在领取中标通知书时按招标文件的规定向贵公司支付招标代理服务费。如我公司未按上述承诺支付招标代理费，贵公司有权取消我公司的中标资格，由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。

请贵单位公对公通过银行电汇方式汇至以下账户：

单位名称：北京中锦瑞工程咨询有限公司

税 号：91110113MAEA1CXXL

地 址：北京市顺义区赵全营镇稷山营村北二街 5 号

开 户 行：中国工商银行股份有限公司北京新平东路支行

账 户：0200269809200169819

联系电话：18519025060

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年____月____日

7-5 投标人认为应附的其他材料(如有)

8 服务方案

投标人根据评标标准及采购需求自行编写（格式自拟）