

“接诉即办”热线值守项目

招标公告

一、项目基本情况

- 项目编号/包号：11000026210200161478-XM001/1
- 项目名称：“接诉即办”热线值守项目
- 项目预算金额：150.249251 万元，项目最高限价（如有）：150.249251 万元
- 采购需求：

序号	标的名称	标的预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	“接诉即办”热线值守项目	150.249251	1	引入专业服务团队，由专人进行 7*24 小时热线值守，对每日通过 12345 市民服务热线及其网络平台、政风行风、水利部 12314 监督举报服务平台、便民热线等各类来源的市民涉水诉求信息进行签收、分派、催办、反馈、统计等工作，按照局分中心要求做好诉求信息数据汇总统计。共配置专业热线服务人员 13 名，包括：项目经理 1 名；业务专员 1 名；坐席人员 11 名。

- 合同履行期限：合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。
- 本项目是否接受联合体投标：否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

- 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。
- 落实政府采购政策需满足的资格要求：
 - 中小企业政策：本项目不专门面向中小企业预留采购份额。
 - 其它落实政府采购政策的资格要求：无。
- 本项目的特定资格要求：
 - 本项目是否属于政府购买服务：否。
 - 其他特定资格要求：无。

三、获取招标文件

- 时间：2026 年 1 月 15 日至 2026 年 1 月 21 日，每天上午 0:00 至 12:00，下午 12:00 至 24:00（北京时间，法定节假日除外）。
- 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 2 月 4 日 09 时 30 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. 采购项目需要落实的政府采购政策：本项目需落实的节能环保、中小微型企业扶持、支持监狱企业、促进残疾人就业、融资担保等政府采购政策详见招标文件。

2. 供应商属于下列情形之一的，不得参与本项目采购活动：

(1) 被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单、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中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商，无资格参加本项目的采购活动；

(2) 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，不得同时参加本项目的投标；

(3) 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目投标；

(4) 本项目不接受进口产品投标。

3. 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

3.1 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

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。

3. 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。

3. 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。

3. 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。

3. 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。

3. 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。

3. 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。

4. 公告发布媒介：本项目招标公告在中国政府采购网、北京市政府采购网发布的同时，在北京市水务局网站发布。

5. 采购代理机构账户信息：开户行：工行北京分行成府路支行

 账 号：0200095709200042855

6. 采购代理机构邮箱：zhaobiao23_2018@163.com。

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：北京市水务局政务服务中心
地 址：北京市丰台区西三环南路甲 17 号院
联系方式：李金芃 010-86627206

2. 采购代理机构信息

名 称：中和德汇工程技术有限公司
地 址：北京市丰台区科丰桥东汽车博物馆东路盈坤世纪 G 座 7 层 701-707
联系方式：杨娜、严璐、段少佐、单宏兰、谭挺、高德广、陈奕培、何玉双
010-83738904-6003, 13121366952

3. 项目联系方式

项目联系人：杨娜、严璐、段少佐、单宏兰、谭挺、高德广、陈奕培、何玉双
电 话：010-83738904-6003, 13121366952