



公开招标文件

项目名称：2025年度12345民政分中心服务项目

项目编号/包号：HCYX-2024-ZB-116/01

采 购 人：北京市民政局

采购代理机构：北京华诚永信工程管理有限公司



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 23

第四章 评标程序、评标方法和评标标准 25

第五章 采购需求 34

第六章 拟签订的合同文本 38

第七章 投标文件格式 50

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：HCYX-2024-ZB-116
- 2. 项目名称：2025年度12345民政分中心服务项目
- 3. 项目预算金额：472. 57529 万元、项目最高限价（如有）：472. 57529万元
- 4. 采购需求：

包号	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
01	2025年度 12345民政分 中心服务项目	472. 57529	1	1. 负责和北京市12345市民热线服务中心对接，负责北京市12345市民热线服务中心转送的群众诉求受理、转办、交办和办理结果回复与回访。 2. 负责主管行业诉求数据汇总及确认，主要包括及时接收北京市12345市民热线服务中心转发的行业诉求数据，联系相关区、街道（乡镇）确定诉求工单办理情况，审核上报属于民政系统的行业诉求工单，对非民政业务工单进行剔除申报等。 3. 负责做好群众诉求统计工作，结合历史数据研判可能存在的风险隐患，并提出合理化工作建议，协助采购人推动开展主动治理、未诉先办。 4. 协助采购人完善12345民政分中心群众诉求办理服务机制。利用信息网络、电话等通讯手段，建立与各区民政局、各街道（乡镇）、相关社区（村）的联络机制，助力深化市、区、街（乡镇）、社区（村）“四级联动”工作体系。 5. 负责12345民政分中心服务数据收集整理汇总，为日报、周报、月报、季报、年报、专报提供数据支撑，协助做好群众诉求统计工作。 6. 负责12345民政分中心业务系统信息知识库的采集、更新、维护、汇总工作。协助采购人健全政策库、政务联络库、标准化工作库，建立行业问题清单库，对服务体系运行状况监督，对运营数据统计汇总。 7. 严格遵守12345市民热线系统操作规程，保证服务记录、录音、自动统计、运营数据监控等完整准确。其中，通过热线系统、网络邮箱、电话录音等方式对分转、催办、办理结果、回复等信息实现全程业务系统记录。 8. 负责市民政局对外综合咨询电话服务工作，协助采购人建立健全接通响应、协调转接等运营机制，规范管理对外联系电话，提升服务水平。 9. 严格遵守行业规范，投标人应建立内部数据保密及安全管理等相关制度，确保用户信息不被泄露或者用于规定业务之外的领域。工作中产生的所有文稿、数据、影像资料及工作成果归采购人所有，应定期移交采购人保管，且未经采购人允许不得私自对外传播或用于其他用途。 10. 承接交办的其他与12345民政分中心业务和市民政局对外综合咨询电话服务相关的工作。

5. 合同履行期限：合同生效之日起至项目完成时止。

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：在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)信用报告中，中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询信用记录，未列入失信被执行人、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人。

三、获取招标文件

1. 时间：2025 年 1 月 7 日至 2025 年 1 月 13 日，每天上午 9:00 至 11:00，下午 14:00 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：2025 年 1 月 27 日 9 点 15 分（北京时间）。

地点：北京市昌平区永安公园路体育活动中心院内（南门进院直行200米华诚永信二层）。

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：本项目落实政府采购促进中小企业发展、政府采购促进残疾人就业、政府采购信用担保、节能产品、环境标志产品优先采购等政府采购政策。

2. 本公告同时在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、北京市政府采购网（<http://www.ccgp-beijing.gov.cn/>）发布。

3. 本项目采用线上线下相结合采购方式，即线上领取招标文件，线下递交纸质版投标文件。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。

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：北京市民政局

地 址：北京市通州区留庄路4号院2号楼

联系方式：邢老师 010-55521721

2. 采购代理机构信息

名 称：北京华诚永信工程管理有限公司

地 址：北京市昌平区体育活动中心院内

联系方式：吴老师 010-80101136

3. 项目联系方式

项目联系人：吴老师

电 话：010-80101136

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 border="1" style="width: 100%;"> <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>01</td><td>2025年度12345民政分中心服务项目</td><td>租赁和商务服务业</td></tr> </table>			包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	2025年度12345民政分中心服务项目	租赁和商务服务业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业								
01	2025年度12345民政分中心服务项目	租赁和商务服务业								
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：_____。								
12.1	投标保证金	投标保证金金额：本项目不适用 01 包：_____ ... 包：_____ 投标保证金收受人信息：_____。								
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__90__日历天。								
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	询问提出形式：纸质盖章文件送至北京市昌平区永安公园路体育活动中心院内（南门进院直行200米华诚永信二层）；或纸质盖章扫描文件发送至邮箱：bjhcyx@126.com。
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：北京华诚永信工程管理有限公司； 联系电话：010-80101136； 通讯地址：北京市昌平区永安公园路体育活动中心院内（南门进院直行200米华诚永信二层）。
27	代理费	收费对象： ☐ 采购人 ☒ 中标人 收费标准：中标服务费的具体收费办法和标准参照原国家发展计划委员会颁发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）； 缴纳时间：中标人应当在领取中标通知书的同时向采购代理机构一次性支付中标服务费。 1. 单位名称：北京华诚永信工程管理有限公司 2. 开户行：中国农行北京科技园区支行（行号：22） 3. 账号：1108280 10400 00079

投标人须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

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

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

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

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

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

2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。

2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。

2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

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

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

4 样品

- 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
- 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》
- 5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）
- 5.1 采购本国货物、工程和服务
- 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。
- 5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。
- 5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。
- 5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位
- 5.2.1 中小企业定义：
- 5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《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》（〔2015〕309 号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.2.1.2 供应商提供的货物、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。

5.2.1.3 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。

5.2.1.4 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。

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

5.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：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：

- 5.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；
- 5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- 5.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- 5.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- 5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；
- 5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。
- 5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。
- 5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》
- 5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。
- 5.3 政府采购节能产品、环境标志产品
- 5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的

产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

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

5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；

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

5.4 正版软件

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

5.5 网络安全专用产品

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

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.7 采购需求标准

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

5.7.2 其他政府采购需求标准为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 资格审查

第四章	评标程序、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 投标文件一式五份（正本1份、副本4份），电子版1份（格式为本盖章后的PDF完整版扫描件，介质为U盘），每份投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”字样。若正本与副本或电子版不符，以正本为准。投标文件副本可采用正本的复印件。

14.2 投标文件正本和所有的副本均需打印或复印，并按要求由投标人的法定代表人/负责人或经其正式授权的代表在投标文件上签字或盖章，并加盖投标人公章。

14.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标人的法定代表人或其授权代表签字或加盖投标人公章后才有效。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

14.4 投标人需按照招标文件的要求将投标文件顺序编排、编制目录、逐页标注连续页码后打印、胶装密封成册。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

- 15.1 投标人应将投标文件正本和所有副本及电子版用密封袋密封，并在密封封口处加盖投标人公章及法人签字或印章；如投标人投标文件未密封，采购人、采购代理机构应当拒收。
- 15.2 密封袋上应注明招标项目名称、项目编号及“请勿在 年 月 日 时 分之前启封”的字样；
- 15.3 密封袋上应写明投标人名称及地址，以便若其投标人被宣布为“迟到”递交投标文件时，采购代理机构可按密封袋上标明的投标人地址将投标文件原封退回；
- 15.4 如果投标文件未装订和加写标记及密封，采购代理机构对误投或过早启封概不负责。对由此造成提前开封的投标文件，采购代理机构有权予以拒绝，并退回投标人。
- 15.5 投标人代表出席招标会议应提交法定代表人身份证明文件（适用于投标人代表为法定代表人，证明文件包括法定代表人身份证明原件、法定代表人身份证原件及复印件）或法定代表人授权委托书（适用于投标人代表非法定代表人，证明文件包括授权委托书原件、委托代理人身份证原件及复印件）加盖公章。

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，将投标文件提交至招标公告或投标邀请中规定的地址。
- 16.2 逾期送达的投标文件，采购代理机构将拒收。

17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标截止时间前，投标人可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。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、密封后作为投标文件的组成部分。补充、修改的内容与投标文件不一致的，以补充、修改的内容为准。投标人撤回投标文件的通知，必须由法定代表人/负责人或其授权代表签字或盖章，并加盖投标人公章，授权代表应当同时出具法定代表人/负责人授权书，并明确“撤回参与本次公开招标项目”的授权。
- 17.3 在提交投标文件截止时间后，投标人不得对其投标文件做任何补充或修改。
- 17.4 自投标文件递交截止时间至投标人在投标文件中确定的投标有效期之间，投标人不得撤销其投标。

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 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由采购人或采购代理机构工作人员当众拆封，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。
- 18.3 开标过程将由采购人或采购代理机构工作人员宣布投标人名称、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 有 效 期 内 证 明 文 件 并 加 盖 公 章
1-2	投标人资格 声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声 明书》。	格式见《投标 文件格式》

1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。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。
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》	
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	

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；
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 评标委员会认为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，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 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 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

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

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目

，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予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。

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：技术部分得分高者

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	评分项	评审因素	评分标准	分值
1	投标报价（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。 说明：此处最后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，详见第三章《评审方法和评审标准》3.2、3.3	10
2	商务部分（10分）	类似业绩	投标人提供近三年（合同签订日期在2021年11月起至今）做过与本项目同类型或类似业绩，每提供1个业绩得4分，最高得8分。 （须提供合同首页、合同服务内容页、盖章页及相关合同证明页等有效证明材料复印件并加盖供应商公章。）	8
		体系认证	具有ISO9001质量管理体系认证证书，得1分； 具有ISO27001信息安全管理标准认证证书，得1分；	2
3	服务方案（80分）	整体服务方案	综合考虑供应商针对本项目提供的整体服务方案（严格遵守12345市民热线系统操作规程，保证服务记录、录音、自动统计、运营数据监控等工作内容）。 服务方案完全遵循建设原则，技术实施科学合理，内容完整有效，完全响应实施技术要求，可行性强得8分； 服务方案充分考虑建设原则，技术实施较科学合理，内容较完善，充分响应实施技术要求，可行性较强得6分； 服务方案未充分考虑建设原则，技术实施科学性合理性一般，内容完整性一般，对实施技术要求的响应程度一般，可行性一般得4分； 服务方案有部分缺失，无法全部遵循建设原则，技术实施科学性合理性较差，内容有缺漏，对实施技术要求的响应程度较差，可行性较差得1分； 未提供该方案得0分。	8
		项目理解分析	综合考虑供应商对本项目的熟悉和理解程度，包括但不限于项目背景及相关服务内容、项目重难点等。 供应商对上述管理制度和政策熟悉程度高、理解全面，能够提出自己的分析观点，对需求理解深入，重难点分析全面到位，内容表述清晰，得10分； 供应商对上述管理制度和政策熟悉程度较高，具有一定的理解分析，对需求理解较深入，重难点分析较全面，得7分； 供应商对上述管理制度和政策熟悉程度一般，理解较差，对需求理解一般、重难点分析一般，得4分； 供应商对上述管理制度和政策熟悉程度较差，项目分析针对性较差、重难点分析较差，得1分； 未提供任何材料，得0分。	10
		运营管理方案，服务投诉解决处理能力	综合判定供应商运营管理能力，服务投诉解决处理能力。 运营管理能力方案完整，有完善的投诉处理制度，服务投诉解决处理能力强得10分； 运营管理能力方案较完整，有较完善的投诉处理制度，服务投诉解决处理能力较强：7分； 运营管理能力方案较差，投诉处理制度较差，服务投诉解决	10

			处理能力较差得4分； 运营管理能力方案混乱，未能响应本项目，无投诉处理制度，服务投诉解决处理能力差得1分； 未提供该项内容得0分。		
		数据收集总结能力	综合考虑供应商针对本项目所要求的数据收集能力、数据处理能力、数据总结能力的全面性、合理性、可行性等。 数据收集能力、数据处理能力、数据总结能力强，数据处理方案全面规范，系统运行平稳，数据备份及时得8分； 数据收集能力、数据处理能力、数据总结能力较强，数据处理方案较全面、较规范，系统运行较平稳，数据备份较及时得6分； 数据收集能力、数据处理能力、数据总结能力一般，数据处理方案无缺失、规范性一般，系统运行稳定性一般，数据备份速度一般得4分； 数据收集能力、数据处理能力、数据总结能力较差，数据处理方案缺漏较多、规范性较差，系统运行稳定性较差，数据备份速度迟缓得1分； 未提供该方案得0分。	8	
		办公场地及设施情况	供应商需要具有固定、安全的办公场地，以及相应的辅助设施设备，满足正常办公条件和数据安全保密条件，确保各项业务工作能够正常开展。 (提供办公场地照片、房屋产权证明或房屋租赁合同复印件等证相关材料并加盖供应商公章) 场地及软硬件设备配备合理，设备状态良好，相关证明材料提供齐全、完整得10分； 场地及软硬件设备配备较合理，且设备状态较好，相关证明材料较齐全、较完整得7分； 场地及软硬件设备配备较合理，设备状态一般，能提供相关证明材料得5分； 场地及软硬件设备配备基本满足要求，设备状态较差得3分； 场地及软硬件设备配备不能完全满足要求，设备状态差得1分； 场地及软硬件设备不满足要求得0分。	10	
		内控管理制度方案	综合考虑供应商提供的内控管理服务方案，包括但不限于总体服务质量控制、资料管理、服务保障措施、常见问题及突发事件的处理预案等。 内控管理服务方案完整可行，质量控制管理措施合理完善，应急预案可操作性强，得8分； 内控管理服务方案较完整可行，质量控制管理措施较合理完善，应急预案可操作性较强，得6分； 内控管理服务方案完整性、可行性一般，质量控制管理措施合理性一般，应急预案可操作性一般，得4分； 内控管理服务方案完整性、可行性较差，质量控制管理措施不够合理有部分欠缺，应急预案可操作性较差，得2分； 未提供任何材料，得0分。	8	
		应急响应方案	综急体系完善、风险规避策略高效，预警迅速、响应及时，处理突发事件能力强得6分； 应急体系较完善、风险规避策略较高效，预警较迅速、响应速度快，处理突发事件能力较强得4分； 应急体系基本完善、有较为完整的风险规避策略，预警响应速度一般，处理突发事件能力一般得3分； 应急体系不完善、风险规避策略较落后，预警滞后，处理突发事件能力较差得2分；	6	

			应急体系混乱、风险规避策略落后，响应不及时，处理突发事件能力较差得1分； 未提供该方案得0分。 应综合考虑供应商提供的应急响应方案。	
	保密方案		有完善详细的保密制度，可行性、操作性强得5分； 有较完善详细保密制度，可行性、操作性较强得3分； 有保密制度，可行性、操作性较差得1分； 未提供该项内容得0分。	5
	项目服务团队		综合考虑供应商针对本项目组建的执行团队情况。 人员配备齐全，组成稳定，结构合理，专业性强，职责分工明确，经验丰富，综合素质高，得15分； 人员配备较齐全，组成稳定，结构较合理，专业性较强，职责分工较明确，经验较丰富，综合素质较高，得12分； 人员配备基本齐全，组成较稳定，结构相对合理，专业性一般，职责分工不够明确，经验稍显不足，综合素质一般，得9分； 人员配备不够齐全，组成较稳定，结构合理性较差，专业性较差，职责分工不明确，经验较少，综合素质较差，得6分； 人员配备不足，组成不稳定，结构不合理，专业性不强，职责分工不明确，经验不足，综合素质不高，得3分； 未提供项目团队人员情况得0分。	15
评审结论				100

第五章 采购需求

一、基本情况：

为深入贯彻落实《北京市接诉即办工作条例》及市委、市政府关于接诉即办工作、对外联系电话管理工作要求，进一步优化提升全市民政系统接诉即办工作水平和畅通规范民意表达渠道，通过开展2025年度12345民政分中心服务工作，健全完善接诉即办工作的高效快速和督查督办等工作机制，不断加强对外联系电话平台建设，强化服务数据统计能力，解决群众急难愁盼问题，努力做到“民有所呼、我有所应”。

二、采购内容：

1. 负责和北京市12345市民热线服务中心对接，负责北京市12345市民热线服务中心转送的群众诉求受理、转办、交办和办理结果回复与回访。
2. 负责主管行业诉求数据汇总及确认，主要包括及时接收北京市12345市民热线服务中心转发的行业诉求数据，联系相关区、街道（乡镇）确定诉求工单办理情况，审核上报属于民政系统的行业诉求工单，对非民政业务工单进行剔除申报等。
3. 负责做好群众诉求统计工作，结合历史数据研判可能存在的风险隐患，并提出合理化工作建议，协助采购人推动开展主动治理、未诉先办。
4. 协助采购人完善12345民政分中心群众诉求办理服务机制。利用信息网络、电话等通讯手段，建立与各区民政局、各街道（乡镇）、相关社区（村）的联络机制，助力深化市、区、街（乡镇）、社区（村）“四级联动”工作体系。
5. 负责12345民政分中心服务数据收集整理汇总，为日报、周报、月报、季报、年报、专报提供数据支撑，协助做好群众诉求统计工作。
6. 负责12345民政分中心业务系统信息知识库的采集、更新、维护、汇总工作。协助采购人健全政策库、政务联络库、标准化工作库，建立行业问题清单库，对服务体系运行状况监督，对运营数据统计汇总。
7. 严格遵守12345市民热线系统操作规程，保证服务记录、录音、自动统计、运营数据监控等完整准确。其中，通过热线系统、网络邮箱、电话录音等方式对分转、催办、办理结果、回复等信息实现全程业务系统记录。

8. 负责市民政局对外综合咨询电话服务工作，协助采购人建立健全接通响应、协调转接等运营机制，规范管理对外联系电话，提升服务水平。

9. 严格遵守行业规范，投标人应建立内部数据保密及安全管理等相关制度，确保用户信息不被泄露或者用于规定业务之外的领域。工作中产生的所有文稿、数据、影像资料及工作成果归采购人所有，应定期移交采购人保管，且未经采购人允许不得私自对外传播或用于其他用途。

10. 承接交办的其他与12345民政分中心业务和市民政局对外综合咨询电话服务相关的工作。

三、服务要求：

1. 组建不少于29人的工作队伍服务于本项目，满足7*24小时工作机制，项目团队人员包括响应、接单、转办、回访、剔除申报、催办、退单、客服及管理等相关人员，并确保队伍稳定，保障有关工作保质保量的完成。

2. 建立完备的团队管理机制。要求设置项目负责人，负责总体工作的沟通和协调；统一负责项目有关工作的管理。同时，根据管理需要，合理配备相应的管理力量。

3. 负责对有关工作人员进行岗前基本技能培训，并保持工作过程中的技能培训。要求保证专员计算机操作、平台系统操作、口头表达、文明用语等多方面技能胜任工作。

4. 建立机制保证有关工作人员不断学习民政业务相关知识，要求达到对民政业务系统知识库的信息和业务范围的材料做到了解和快速查找。

5. 所有业务实现自动录音，音频及相关文字记录保存至少两年备查。

6. 建立严格的内部管理制度，确保达到工作环境安全、人身安全、卫生要求，工作人员统一着装，保持工作环境安全、整洁有序。

7. 保障采购人“接诉即办”工作和对外联系电话工作系统的稳定运行，具有处理系统故障的能力，对于系统故障的初步诊断、应急处理、故障解决、恢复运行等各环节做好把控，有相应的应急处理机制，能够及时处理故障。

8. 提供数据统计服务，配备2名工作人员，通过完成12345市民电话服务系统案件的接收、登记、响应、转办、催办、办理回复和运行数据的收集整理，为群众诉求梳理周报、月报、季报、年报、专报等报告提供素材。

（1）要求做好内容分类，加强对诉求类和建议类的梳理统计，定期上报；

（2）要求对所有诉求类问题进行分类，结合事例梳理问题的根源并向采购人提出可行性工作建议；

（3）要求对异常类问题要及时进行风险预警，协助采购人有针对性地解决问题。

9. 协助采购人完善诉求办理服务机制。健全与区、街（乡镇）、社区（村）的沟通联络机制，提供温馨、暖心、热心的前端处理群众诉求服务，做到所有群众诉求都有回应，助力提升群众的幸福感和满意度。

10. 协助采购人建立严格的风险防控与处置机制。对12345市民热线服务中心转派群众诉求做好风险防控与处置，对业务流程实施进行24小时的动态监管与风险预防，及时化解可能矛盾问题隐患，并按要求上报风险防控情况。

11. 协助采购人建立社会面矛盾纠纷排查机制。服务覆盖全市16区及所辖343个街乡镇，与区、街对接，对高频问题、疑难问题、长期未办结事项诉求进行核实，及时做出总结与民困问题产生原因研判分析，为借鉴经验高效解决同类事件，以及为有关部门改进工作方法、制定政策提供参考依据。

12. 协助采购人建立市民政局对外综合咨询电话服务机制，设立客服专席，畅通民意表达渠道、听取群众呼声，规范管理对外联系电话规则。聚焦群众拨打政府对外联系电话的痛点难点，杜绝推诿扯皮，提升电话接通率、服务满意率和业务解答能力。提供精确连接、精细服务、精准答复的专业电话，全面提升电话端服务群众的时效性、针对性。提高对外联系电话接听效率，确保电话“打得通、有人接”。耐心细致、不推不躲、热忱主动，积极解疑释惑、帮难解困，为群众提供“暖、快、优”的电话服务。

四、项目指标要求

1. 质量指标要求

（1）12345民政类的群众诉求响应率保持在100%；

- (2) 12345民政类的群众诉求解决率不低于90%;
- (3) 12345民政类的群众诉求群众满意率不低于95%;
- (4) 对外联系电话同一来电一次接通率应不低于90%、三次拨打接通率应达到100%。

2. 数量指标及材料提交时限要求

(1) 合同履行期限内，在群众诉求办理工作中，投标人提供的服务应不低于8607.5人天。完成12345群众诉求52份周报、12份月报、4份季度报、2份半年报、1份年报的素材提供，分别于每周、每月、每季度、每半年、每年度结束后7日内通过采购人指定的电子邮件系统报送本工作周期全部数据材料；

(2) 合同履行期限内，在对外联系电话工作中，投标人提供的服务应不低于1858.33人天。完成对外联系电话服务52份周报、12份月报、4份季度报、2份半年报、1份年报的素材提供，分别于每周、每月、每季度、每半年、每年度结束后7日内通过采购人指定的电子邮件系统报送本工作周期全部数据材料。

第六章 拟签订的合同文本

2025年度12345民政分中心服务项目合同书

甲方：北京市民政局

乙方：

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，经甲、乙双方协商一致，就2025年度12345民政分中心服务项目委托运营工作事宜达成如下合同，双方共同遵守执行：

一、乙方资质要求

乙方应具备组建不少于29人工作团队的能力，团队成员应熟悉民政业务及相关的业务法规政策，熟悉市、区、街道、社区四级政府服务体系，具有一定民政业务工作经验。近三年承接过与本项目相同或类似的项目。

二、委托服务内容

1. 负责和北京市 12345 市民热线服务中心对接，负责北京市 12345 市民热线服务中心转送的群众诉求受理、转办、交办和办理结果回复与回访。
2. 负责主管行业诉求数据汇总及确认，主要包括及时接收北京市 12345 市民热线服务中心转发的行业诉求数据，联系相关区、街道（乡镇）确定诉求工单办理情况，审核上报属于民政系统的行业诉求工单，对非民政业务工单进行剔除申报等。
3. 负责做好群众诉求统计工作，结合历史数据研判可能存在的风险隐患，并提出合理化工作建议，协助甲方推动开展主动治理、未诉先办。
4. 协助甲方完善 12345 民政分中心群众诉求办理服务机制。利用信息网络、电话等通讯手段，建立与各区民政局、各街道（乡镇）、相关社区（村）的联络机制，助力深化市、区、街（乡镇）、社区（村）“四级联动”工作体系。
5. 负责 12345 民政分中心服务数据收集整理汇总，为日报、周报、月报、季报、年报、专报提供数据支撑，协助做好群众诉求统计分析工作。
6. 负责 12345 民政分中心业务系统信息知识库的采集、更新、维护、汇总工作。

协助甲方健全政策库、政务联络库、标准化工作库，建立行业问题清单库，对服务体系运行状况监督，对运营数据统计汇总。

7. 严格遵守 12345 市民热线系统操作规程，保证服务记录、录音、自动统计、运营数据监控等完整准确。其中，通过热线系统、网络邮箱、电话录音等方式对分转、催办、办理结果、回复等信息实现全程业务系统记录。

8. 负责市民政局对外综合咨询电话服务工作，协助甲方建立健全接通响应、协调转接等运营机制，规范管理对外联系电话，提升服务水平。

9. 严格遵守行业规范，乙方应建立内部数据保密及安全管理等相关制度，确保用户信息不被泄露或者用于规定业务之外的领域。工作中产生的所有文稿、数据、影像资料及工作成果归甲方所有，应定期移交甲方保管，且未经甲方允许不得私自对外传播或用于其他用途。

10. 承接交办的其他与 12345 民政分中心业务和市民政局对外综合咨询电话服务相关的工作。

三、乙方服务要求

1. 组建不少于29人的工作队伍服务于本项目，满足7*24小时工作机制，项目团队人员包括响应、接单、转办、回访、剔除申报、催办、退单、客服及管理 etc 人员，并确保队伍稳定，保障有关工作保质保量的完成。

2. 建立完备的团队管理机制。要求设置项目负责人，负责总体工作的沟通和协调；统一负责项目有关工作的管理。同时，根据管理需要，合理配备相应的管理力量。

3. 负责对有关工作人员进行岗前基本技能培训，并保持工作过程中的技能培训。要求保证专员计算机操作、平台系统操作、口头表达、文明用语等多方面技能胜任工作。

4. 建立机制保证有关工作人员不断学习民政业务相关知识，要求达到对民政业务系统知识库的信息和业务范围的材料做到了解和快速查找。

5. 所有业务实现自动录音，音频及相关文字记录保存至少两年备查。

6. 建立严格的内部管理制度，确保达到工作环境安全、人身安全、卫生要求，工作人员统一着装，保持工作环境安全、整洁有序。

7. 保障甲方“接诉即办”工作和对外联系电话工作系统的稳定运行，具有处理系统故障的能力，对于系统故障的初步诊断、应急处理、故障解决、恢复运行等各环节做好把控，有相应的应急处理机制，能够及时处理故障。

8. 提供数据统计服务，配备2名工作人员，通过完成12345市民电话服务系统案件的接收、登记、响应、转办、催办、办理回复和运行数据的收集整理，为群众诉求周报、月报、季报、年报、专报等报告提供素材。

（1）要求做好内容分类，加强对诉求类和建议类的统计，定期上报；

（2）要求对所有诉求类问题进行分类，结合事例梳理问题的根源并向甲方提出可行性工作建议；

（3）要求对异常类问题要及时进行风险预警，协助甲方有针对性地解决问题。

9. 协助甲方完善诉求办理服务机制。健全与区、街（乡镇）、社区（村）的沟通联络机制，提供温馨、暖心、热心的前端处理群众诉求服务，做到所有群众诉求都有回应，助力提升群众的幸福感和满意度。

10. 协助甲方建立严格的风险防控与处置机制。对12345市民热线服务中心转派群众诉求做好风险防控与处置，对业务流程实施进行24小时的动态监管与风险预防，及时化解可能矛盾问题隐患，并按要求上报风险防控情况。

11. 协助甲方建立社会面矛盾纠纷排查机制。服务覆盖全市16区及所辖343个街乡镇，与区、街对接，对高频问题、疑难问题、长期未办结事项诉求进行核实，及时做出总结与民困问题产生原因统计梳理，为借鉴经验高效解决同类事件，以及为有关部门改进工作方法、制定政策提供参考依据。

12. 协助甲方建立市民政局对外综合咨询电话服务机制，设立客服专席，畅通民意表达渠道、听取群众呼声，规范管理对外联系电话规则。聚焦群众拨打政府对外联系电话的痛点难点，杜绝推诿扯皮，提升电话接通率、服务满意率和业务解答能力。提供精确连接、精细服务、精准答复的专业电话，全面提升电话端服务群众的时效性、针对性。提高对外联系电话接听效率，确保电话“打得通、有人接”。耐心细致、不推不躲、热忱主动，积极解疑释惑、帮难解困，为群众提供“暖、快、优”的电话服务。

四、项目指标要求

1. 质量指标要求

- (1) 12345民政类的群众诉求响应率保持在100%;
- (2) 12345民政类的群众诉求解决率不低于90%;
- (3) 12345民政类的群众诉求群众满意率不低于95%;
- (4) 对外联系电话同一来电一次接通率应不低于90%、三次拨打接通率应达到100%。

2. 数量指标及材料提交时限要求

(1) 合同履行期限内，在群众诉求办理工作中，乙方提供的服务应不低于8607.5人天。完成12345群众诉求52份周报、12份月报、4份季度报、2份半年报、1份年报的素材提供，分别于每周、每月、每季度、每半年、每年度结束后7日内通过甲方指定的电子邮件系统报送本工作周期全部数据材料；

(2) 合同履行期限内，在对外联系电话工作中，乙方提供的服务应不低于1858.3人天。完成对外联系电话服务52份周报、12份月报、4份季度报、2份半年报、1份年报的素材提供，分别于每周、每月、每季度、每半年、每年度结束后7日内通过甲方指定的电子邮件系统报送本工作周期全部数据材料。

五、双方的权利与义务

(一) 甲方的权利与义务

1. 甲方负责对乙方运营服务进行监督、指导、管理，并依据项目指标要求中各类指标对乙方的运营绩效进行考核。

2. 甲方有权要求乙方随时汇报12345民政分中心和甲方对外联系电话服务工作运营情况，并要求乙方通过甲方指定的电子邮件系统于每周三前报送1份周点评报告素材、每月7日前报1份月点评报告素材，以及其他临时工作材料等。

3. 甲方负责协调有关业务管理部门，对乙方相关服务人员提供相关业务培训。乙方应安排工作人员全力配合做好业务培训工作，提高项目团队业务水平。

4. 甲方有权要求掌握全部数据，乙方应当在甲方要求的时限内及时移交，并保证数据的真实性和完整性。

5. 甲方有权向乙方下达阶段性或临时性工作任务。

(二) 乙方的权利与义务

1. 乙方负责12345民政分中心服务项目的运营管理工作。
2. 乙方须接受甲方的监督、指导、考核，满足甲方提出的各项运营指标，在运营过程中不得伪造更改数据、信息。
3. 乙方有承接甲方项目、接受甲方培训的义务。甲方提供给乙方使用的软件系统等资源，乙方只有使用权，不得挪作他用或交给其他方使用。
4. 乙方应按时保质保量完成甲方下达的阶段性或临时性工作任务。
5. 乙方应依照本项目中规定的工作内容提供各项服务，包括提供固定、安全的办公场地，以及相应的辅助设备设施，满足正常办公条件和数据安全保密条件，确保各项业务工作能够正常开展。

(1) 具有网络运营商（电信、联通、移动）接入间，方便固话和专线等网络资源的快速接入；视频安全监控：工作区、机房、走道、楼梯出入口、休息区等区域提供7×24小时的视频监控；

(2) 线上配置：项目实施场地话务配置需提供普通电源插口，网络接口，电话接口，照明控制、空调控制，窗帘等；

(3) 会议室配置：专用会议室提供白板、桌椅、窗帘、电源接口，有电脑和投影仪等服务系统软硬件基础设施。

6. 乙方对于因履行本合同而向甲方提交的各项工作成果的知识产权全部归属甲方所有，乙方应保证甲方在使用乙方提交的各项工作成果的过程中，不会有任何第三方向甲方提起知识产权等侵权纠纷，否则，乙方应负责处理相关纠纷并承担全部法律责任，同时应赔偿因此给甲方造成的全部经济损失。

六、项目经费金额及支付方式

1. 项目经费金额

甲方应向乙方支付的2025年度12345民政分中心服务项目经费总金额共计人民币：_____元（大写：_____元整）。

2. 项目经费拨付

本合同生效后三十日内，甲方向乙方支付第一笔经费即合同金额的70%，即_____元（大写：_____元整）；本项目应于____年__月__日前完成中期验收，本项目由乙方提出申请启动验收程序，经甲方中期验收合格后，甲方应于____年__

月__日前向乙方支付合同金额的25%，即_____元（大写：_____元整）；本项目结束后一个月内，甲方应对项目运行情况进行终期验收，项目由乙方提出申请启动验收程序，经甲方验收合格后，甲方向乙方支付合同金额的5%，即_____元（大写：_____元整）。

甲方开票信息：

名称：北京市民政局

纳税人识别号：11110000000021039C

地址：北京市通州区留庄路4号院2号楼

电话：

开户行及账号：北京银行潞城支行 20000010648600148875947

乙方账户信息：

账户名称：

开户行全称：

账号：

联行号：

行号：

乙方应在收到甲方每笔款项之前向甲方提供等额法定税务普通发票。

甲方付款如遇到国库财政预算支付的限制，可以顺延付款期限，甲方不承担违约责任，但甲方应当将延迟付款理由通知到乙方，且在支付限制解除后立即完成对乙方的付款。乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。

七、保密责任

双方都不得直接或间接地将本合同的任何条款及在委托过程中所掌握的对方的秘密信息（包括但不限于任何数据、信息）泄露给其他方。乙方有保守业务秘密的义务，未经甲方书面同意，运营过程中产生的任何数据、信息，不得随意向任何其他方提供。本合同期满、终止或者解除后，保密条款继续有效，乙方应及时将所有涉及接诉即办工作数据信息全部移交甲方。如甲、乙双方未履行保密义务，应采取有效措施防止泄密范围扩大，并承担相应的法律责任，保密义务不因本合同的期满、终止或解除而免除。

八、违约责任

1. 甲方违约责任

本合同生效后，甲方应按照本合同有关约定执行，如甲方出现以下违约行为的，应向乙方承担违约责任：

甲方应按照本合同相关约定及时向乙方支付合同款项，如甲方未能及时向乙方支付款项的，每延迟一日甲方须以延迟金额的万分之五作为违约金支付给乙方，不足一日以一日计算，但该违约金总金额不超过本合同总金额的10%。

2. 乙方违约责任

乙方应遵守国家法律、法规的有关规定，严格按照本合同条款履行相关义务，否则甲方有权终止本合同，乙方应退还甲方已支付的全部费用，并承担相关的赔偿责任；因乙方服务失误造成甲方及合同外第三方的任何经济损失应由乙方全部赔偿。

乙方未按本合同约定完成委托内容，甲方有权要求乙方限期整改，乙方应承担由此给甲方及合同外第三方造成的任何经济损失。如乙方不能在本合同约定的各类数据和文字材料提交限期内或甲方同意延长的限期内提交相关数据和文字材料的，以及提交的数据和文字材料不真实、不准确、不完整的，每延迟一日，乙方须以本合同总金额的万分之五作为违约金支付给甲方，不足一日以一日计算，但该违约金总金额不超过本合同总金额的10%。整改期满后，如乙方仍未改正，甲方有权终止合同，并有权要求乙方赔偿其全部经济损失。整改期限由甲方根据工作需要确定。

乙方未按照本合同约定提供各项服务或提供的服务不符合本合同约定和甲方要求的，如12345群众诉求响应率未达到100%、解决率低于90%、满意率低于95%或对外联系电话同一起来电一次接通率低于90%、三次拨打接通率未达到100%，报告提交时间大于7日且给甲方工作造成严重损失的，甲方有权解除合同，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失，并按照本合同总金额的20%向甲方支付违约金。

九、转让

除甲方书面同意外，乙方不得将自己应履行的全部或部分合同义务转给其他方。

十、索赔

1. 如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同约定义务导致甲方受到损失，乙方应按照甲方的全部损失予以赔偿。

2. 乙方如有发生违约事项，甲方可单方面终止合同，乙方应向甲方支付合同总金额20%的违约金，并赔偿由此造成甲方的全部损失。

十一、不可抗力

1. 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长。

2. 在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在两日内，以挂号信形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过两日，双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

十二、解决纠纷的方式

1. 合同履行或与合同有关的一切争端应通过双方友好协商解决。如果友好协商不能解决，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

2. 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同其他部分应继续执行。

十三、违约终止合同

1. 在甲方对乙方因违约而不能履行合同约定约定的情况下，甲方可向乙方发出书面终止/解除通知书，提出终止部分合同或解除全部合同。

2. 如果乙方未能在合同约定的限期或甲方书面同意延长的限期内提供部分或全部服务，甲方有权终止部分合同或解除全部合同，并按照本合同约定追究乙方的违约责任，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

3. 如果甲方根据本条第1款的约定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与乙方服务类似的服务，乙方应承担甲方购买类似服务所支出的费用。但是乙方应继续执行合同中未终止的部分。

十四、破产终止合同

如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，终止合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

十五、合同修改

任何对合同条款的变更或修改均须双方签订书面的补充协议。

十六、适用法律

本合同按照中国法律进行解释。

十七、合同履行期限

本合同生效之日起至_____年____月____日止。

十八、其它约定

本合同自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。合同附件作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。本合同一式五份，甲、乙双方各持两份，采购代理机构一份。具有同等法律效力。

甲方（公章）： 北京市民政局

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

附件

项目履约验收实施方案

一、项目背景

12345北京市市民服务热线是市政府畅通社情民意，搭建政府与群众沟通渠道而建立快捷、高效的综合服务平台，在其三级体系中，即，市中心、分中心、工作站，民政分中心作为第二级的分中心，承担着为群众提供有关民政事务方面的咨询、投诉、求助、举报服务，听取群众有关民政事务工作的意见与建议。

二、项目政策依据

（一）“接诉即办”工作：1. 《北京市接诉即办工作条例》（十五届第62号）；2. 《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》京政服发〔（2019）17号〕；3. 《市委社会工委市民政局关于进一步深化提升全市社会建设和民政系统“接诉即办”工作有关问题的通知》；4. 全市街道工作和“吹哨报到”改革专班秘书组《关于进一步完善市级部门“三率”考评工作的实施方案》；5. 北京市政务服务管理局《调整完善“接诉即办”考评工作办法》；6. 《北京市12345市民服务热线增加企业服务功能工作方案》；7. 《市民热线服务中心关于紧急类诉求快速处置机制的实施方案》；8. 《接诉即办“每月一题”计划》。

（二）市民政局对外联系电话：1. 《北京市政府对外联系电话管理办法》；2. 《北京市委社会工委北京市民政局关于做好委局综合对外联系电话相关工作的通知》；3. 《北京市民政局关于印发〈北京市民政局关于进一步加强政府信息公开工作的若干规定〉的通知》（京民办发〔2016〕247号）。

三、项目具体内容

1. 负责和北京市12345市民热线服务中心对接，负责北京市12345市民热线服务中心转送的群众诉求受理、转办、交办和办理结果回复与回访。

2. 负责主管行业诉求数据汇总及确认，主要包括及时接收北京市12345市民热线服务中心转发的行业诉求数据，联系相关区、街道（乡镇）确定诉求工单办理情况，审核上报属于民政系统的行业诉求工单，对非民政业务工单进行剔除申报等。

3. 负责做好群众诉求统计汇总，结合历史数据研判可能存在的风险隐患，并提出合理化工作建议，协助甲方推动开展主动治理、未诉先办。

4. 协助甲方完善12345民政分中心群众诉求办理服务机制。利用信息网络、电话等通讯手段，建立与各区民政局、各街道（乡镇）、相关社区（村）的联络机制，助力深化市、区、街（乡镇）、社区（村）“四级联动”工作体系。

5. 负责12345民政分中心服务数据收集整理汇总，为日报、周报、月报、季报、年报、专报提供数据支撑，协助做好群众诉求统计分析和工作。

6. 负责12345民政分中心业务系统信息知识库的采集、更新、维护、汇总工作。协助甲方健全政策库、政务联络库、标准化工作库，建立行业问题清单库，对服务体系运行状况监督，对运营数据统计。

7. 严格遵守12345市民热线系统操作规程，保证服务记录、录音、自动统计、运营数据监控等完整准确。其中，通过热线系统、网络邮箱、电话录音等方式对分转、催办、办理结果、回复等信息实现全程业务系统记录。

8. 负责市民政局对外综合咨询电话服务工作，协助甲方建立健全接通响应、协调转接等运营机制，规范管理对外联系电话，提升服务水平。

9. 严格遵守行业规范，乙方应建立内部数据保密及安全管理等相关制度，确保用户信息不被泄露或者用于规定业务之外的领域。工作中产生的所有文稿、数据、影像资料及工作成果归甲方所有，应定期移交甲方保管，且未经甲方允许不得私自对外传播或用于其他用途。

10. 承接交办的其他与12345民政分中心业务和市民政局对外综合咨询电话服务相关的工作。

四、项目履约验收方案

（一）业务指导处室安排及分工

本项目业务指导单位为北京市民政局信访处，通过指导乙方不断优化业务流程，提高乙方服务水平、提升工作效率。甲方负责按照合同约定，派专人负责监管项目，要求乙方按约定提交含工作完成情况、数据统计等内容在内的工作报告素材；定期听取乙方汇报；实地调研检查项目运行情况，通过北京市12345市民热线办理反馈子系统

、查阅项目报告及档案等方式方法检查落实项目完成情况，组织协调解决工作中的问题，最终完成绩效指标规定的内容。

（二）项目档案验收要点

1. 反映项目完成情况的证据资料：即反映产出目标的完成情况的有关资料。包括反映产出数量、质量、进度和成本等有关情况的证据资料,能够客观的证明项目产出目标的完成情况。例如查看“北京市12345市民热线办理反馈子系统”的某周期工单数量、延期工单进度。

2. 反映项目实施效果的证据资料：即反映项目效果目标完成情况的有关资料，能够客观的证明项目效果目标的实现情况，能够量化的反映项目效果实现情况。例如根据专报、月报抽查某天某时段的工单、查看市局月度考评结果、抽查服务对象回访满意度录音、协调上门服务工单的群众签字等。

（三）验收工作时间节点

甲方根据项目合同约定，中期项目完成前10个工作日对乙方工作进行监督、考核、验收，于____年 ____月____日前完成中期验收，于项目完成后一个月内开展终期验收工作，并根据验收结果拨付项目相关经费。

（四）履约验收主要内容及指标

1. 验收内容

（1）12345 群众诉求的响应率、解决率、满意率；对外联系电话接通率、满意率。

（2）12345群众诉求办理工作、对外联系电话服务的周报、月报、季报、半年报、年报及特定事项专报素材提供。

素材，指一个工作周期内所有群众诉求数据、语音、图像、文字等材料。

2. 验收标准

（1）项目质量指标要求

12345群众诉求响应率不低于100%，解决率不低于90%，满意率不低于95%，对外联系电话同一起来电一次接通率应不低于90%、三次拨打接通率应达到100%。

（2）项目数量指标要求

合同履行期限内，在群众诉求办理工作中，乙方提供的服务应不低于8607.5人天；在对外联系电话工作中，乙方提供的服务应不低于1858.33人天。同时，乙方提供12345群众诉求52份周报、12份月报、4份季度报、2份半年报、1份年报素材，对外联系电话服务52份周报、12份月报、4份季度报、2份半年报、1份年报素材。

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 / 包 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（如有）
- 3 本项目的特定资格要求（如有）

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 / 包 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/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件：

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：_____ 年_____ 月_____ 日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

包号	投标人名称	投标报价（元）	
		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（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. 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一列明，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

- 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”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

7 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）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（服务）格式

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

1. （标的名称）¹，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）；

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：_____

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：

8 服务方案（格式自拟，加盖公章）

包括但不限于整体服务方案；项目理解分析；运营管理方案，服务投诉解决处理能力；数据收集总结能力；办公场地及设施情况；内控管理制度方案；应急响应方案；保密方案；项目服务团队等。

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 ” 。