

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：市场监管领域热线外包服务项目

项目编号：0686-2411BE133857Z

采 购 人：北京市市场监督管理局

招标代理机构：北京国际贸易有限公司

目 录

第一章	投标邀请	3
第二章	投标人须知	6
第三章	资格审查	26
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	30
第五章	采购需求	41
第六章	拟签订的合同文本	48
第七章	投标文件格式	57

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号：0686-2411BE133857Z
- 2.项目名称：市场监管领域热线外包服务项目
- 3.项目预算金额：人民币 850 万元 最高限价：人民币 850 万元
- 4.采购需求：

包号	标的名称	采购预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
\	市场监管领域 热线外包服务 项目	850	/	为优化营商环境，积极打造优质、高效、规范的市场监管领域咨询服务平台，北京市市场监督管理局拟委托第三方服务机构开展市场监管领域热线外包服务项目，主要包含综合联系电话服务、登记咨询、市场监管业务系统咨询热线服务及政务服务中心对外咨询电话，分别为不同群体提供咨询服务。

注：投标人必须针对本项目内的所有内容进行投标，不允许拆分投标。

- 5.合同履行期限：自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日
- 6.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）

- 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，提供的服务须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：要求预留本项目合同金额中的 40%（含）以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例为本项目合同金额中的 28%（含）以上。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求：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：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：无。

三、获取招标文件

1.时间：2024 年 12 月 31 日至 2025 年 1 月 8 日（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：供应商持 CA 数字认证证书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 21 日 9 时（北京时间）。

地点：北京国际贸易有限公司（北京市朝阳区建国门外大街甲 3 号）南楼一层第五评标室。

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：节约能源、保护环境、促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业、支持乡村产业振兴等，政府采购政策具体落实情况详见招标文件。

2.本项目采用政府采购电子化与线下流程结合方式招标（请投标人按文件要求现场递交纸质文件进行投标），请投标人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（投标人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 认证证书服务热线 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 认证证书

投标人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”，按照程序要求办理。

2.2 注册

投标人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

投标人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。

投标人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

投标人持 CA 数字认证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。未在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取招标文件的**投标无效**。

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：北京市市场监督管理局
地 址：北京市通州区留庄路 6 号院
联系方式：周亮 010-55526583

2. 采购代理机构信息

名 称：北京国际贸易有限公司
地 址：北京市朝阳区建外大街甲三号
联系方式：zhouyulong@cbwtc.com

3. 项目联系方式

项目联系人：周钰泷、邓帅
电 话：010-85343439/3307

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。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

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。 ☐ 本项目为单一产品采购项目。 ☐ 本项目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：_____；

条款号	条目	内容				
		(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><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr><tr><td>市场监管领域热线外包服务</td><td>租赁和商务服务业</td></tr></table> 详见《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。	标的名称	中小企业划分标准所属行业	市场监管领域热线外包服务	租赁和商务服务业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
市场监管领域热线外包服务	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：_____。				
12.1	投标保证金	本项目投标保证金金额： 人民币 6.5 万元。 投标保证金收受人信息： 投标保证金可以采用下列形式之一提交： (1) 支票 (2) 汇票 (3) 本票 (4) 金融机构、担保机构出具的保函 (5) 汇款 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招标代理机构。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其 投标无效 。 建议投标人采用汇款形式递交投标保证金。 投标人须使用投标人单位账户在投标截止时间前汇入招标代理机构指定的账户。招标代理机构指定的保证金收款账户信息如下：				

条款号	条目	内容
		开户名（全称）：北京国际贸易有限公司 开户银行：北京农商银行总行营业部 银行账号：20000000311990 特别提示：请在交易附言或备注栏中注明本项目的项目编号。
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☐ 无 ☒ 有，具体情形： （1）在投标有效期内，投标人擅自撤销投标的； （2）中标人不按规定与招标人签订合同的； （3）中标人不按规定提交履约保证金的； （4）中标人擅自放弃中标的。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算不少于 90 日历天。
14.1	投标文件份数	投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成，投标人应分别编制并包装。本项目需投标人按以下要求在规定的时间内提交纸质投标文件： 《资格证明文件》：正本 1 份，副本 5 份；（建议双面打印） 《商务技术文件》：正本 1 份，副本 5 份。（建议双面打印） 《投标文件电子文档》：<u>2 份光盘或 U 盘，每份光盘或 U 盘中需包含 PDF 格式 1 份、WORD 格式 1 份。</u> 注：电子文档为投标文件正本的扫描件（彩色）和投标文件正本的电子版，格式分别采用：PDF 格式及 WORD 格式，应包括投标文件全部内容。应将电子文档刻录至光盘或拷贝至 U 盘中，随投标文件一同提交。投标人应对投标文件纸质版与电子文档的一致性、真实性、完整性负责。
14.8	投标文件的编制、包装	若投标人对本项目的多个包（如有）同时进行投标，则投标文

条款号	条目	内容
		件的编制、包装要求如下： ☐不适用 ☒按包分别编制和包装； ☐统一编制和包装，具体为：/
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，招标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，以服务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：<u>详见第五章采购需求</u>； （2）允许分包的金额或者比例：<u>不超过 50%</u>； （3）分包履行的内容或者比例超出上述规定的，投标无效。 （4）其他要求： 1) 分包承担主体应具备的资质条件：<u>无</u>。（如有特殊资质要求据实填写） 2) 若项目或相关采购包要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，须按本招标文件第七章《投标文件格式》一、资格证明文件格式第 2-2 项及其附件提交投标文件相应内容；非因以上原因而允许分包、且投标人拟进行分包的，须按本招标文件第七章《投标文件格式》二、商务技术文件格式第 8 项提交投标文件相应内容。 3) 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库（2020）46 号）文件规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同

条款号	条目	内容								
		分包给大型企业。 4) 分包承担主体不得再次分包。								
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：书面形式								
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式： 同第一章《投标邀请》中 “七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系” 中的联系方式。								
27	代理费	收费对象： ☐ 招标人 ☒ 中标人 收费标准： 以中标金额为计算基数，采用差额定率累进方式计算，按下表的收费标准收取。 <table><tr><th>项目类型 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></table> 缴纳时间： 中标人须一次性向招标代理机构缴纳代理费。 缴纳方式： 电汇 接收采购代理服务费的银行账号： 同投标保证金账号。	项目类型 中标金额（万元）	服务招标	100 以下	1.5%	100-500	0.8%	500-1000	0.45%
项目类型 中标金额（万元）	服务招标									
100 以下	1.5%									
100-500	0.8%									
500-1000	0.45%									

条款号	条目	内容
其它补充事宜		
		1. 投标人在投标过程中相关文件的签订、履行、通知等事项的书面文件中的单位盖章、印章、公章等处均仅指与投标人名称全称相一致的标准公章，如使用投标专用章或其它印章，须提供特别说明函，明确该投标专用章或其它印章作为直接参与投标时相关投标文件的签章、及业务合作伙伴参与投标时授权函的签章，其效力等同于公章（该特别说明函须同时加盖投标人公章和投标人投标专用章或其它印章）。使用非标准公章，未附有效的特别说明函的，其投标无效。 2. 如在招标各环节中出现投标人提供虚假材料谋取中标等违法行为，相关情形将被上报财政部门，并按政府采购相关规定处理。 《中华人民共和国政府采购法》第七十七条，供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任： （一）提供虚假材料谋取中标、成交的； （二）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的； （三）与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的； （四）向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的； （五）在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的； （六）拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。 供应商有前款第（一）至（五）项情形之一的，中标、成交无效。

投标人须知

一 说 明

1 招标人、招标代理机构、投标人、联合体

- 1.1 招标人、招标代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的招标代理机构。本项目招标人、招标代理机构见第一章《投标邀请》。
- 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向招标人提供货物、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，以一个投标人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。关于中小企业的相关规定依据《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》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.2.1.2 投标人提供的货物、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，投标人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：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 招标人拟采购的产品属于品目清单范围的，招标人及其委托的招标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，投标人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、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 招标人或招标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，招标人或招标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开投标，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，投标人应分别编制并包装。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报价。
- 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，招标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服务费用。
- 11.3 招标人不得向投标人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。
- 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 投标保证金有效期同投标有效期。

- 12.5 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

- 12.6 招标人、招标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，经投标人同意后招标人、招标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：

12.6.1 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；

12.6.2 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；

12.6.3 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；

12.6.4 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。

- 12.7 有下列情形之一的，招标人或招标代理机构可以不予退还投标保证金：

12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.7.2 《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、装订

- 14.1 投标人应当准备《投标人须知资料表》中规定数量的投标文件正本、副本及电子文档。每份投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”和“电子文档”字样。若电子文档与纸质文件不符，以纸质文件为准；若正本和副本不符，以正本为准。副本可以

采用正本的复印件。

- 14.2 投标文件的正本需打印或者用不褪色墨水书写，所有要求“签字”的位置都须使用不褪色墨水或签字笔由投标人的法定代表人（单位负责人）或其授权的代表签字。法定代表人（单位负责人）授权代表须提供“授权委托书”，并将其附在投标文件中。不满足上述签署要求的**投标无效**。
- 14.3 投标文件的正本所有要求盖章的位置均应加盖单位公章（鲜章），未按此要求盖章或仅加盖骑缝章均视为**投标无效**。
- 14.4 联合体投标的，对于要求盖章之处，除提供的格式中规定或本招标文件中要求联合体各方盖章的以外，其余加盖联合体牵头单位公章或所有联合体成员公章均可。
- 14.5 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标人的法定代表人（单位负责人）或其授权的代表在修改的每一处上签字或者加盖公章后才有效，否则将视为**投标无效**。
- 14.6 投标文件因字迹潦草或者表达不清所引起的后果由投标人负责。
- 14.7 投标文件需牢固装订成册，凡用活页夹、文件夹、塑料方便式书脊（插入式或穿孔式）均不认为是牢固装订，目录清楚、页码准确。
- 14.8 若投标人对本项目的多个包（如有）同时进行投标，则投标文件的编制、包装要求以《投标人须知资料表》中的规定为准。

四 投标文件的提交

15 投标文件的包装、标记和密封

- 15.1 投标时，投标人需将投标文件分以下几部分进行包装、标记及提交：
 - 15.1.1 投标文件《资格证明文件》：将该正本、所有的副本包装在标记为“**投标文件《资格证明文件》正本、副本**”的包装袋/箱中进行提交；
 - 15.1.2 投标文件《商务技术文件》：将该正本、所有的副本包装在标记为“**投标文件《商务技术文件》正本、副本**”的包装袋/箱中进行提交，并尽量减少包装袋/箱的使用数量；
 - 15.1.3 投标文件电子文档：将投标文件电子文档单独包装在标记为“**投标文件电子文档**”的包装袋中；若招标文件要求提交其他电子介质文档（如视频演示电子文档等），则该文档与投标文件电子文档一并封装在同一包装袋中）；
 - 15.1.4 开标一览表：为方便开标唱标，除投标文件中的《开标一览表》以外，投

标人还需另行准备一份相同的《开标一览表》，单独包装提交，在信封上标明“**开标一览表**”字样。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。

15.2 在第 15.1 款规定的及其他有关包装袋/箱上均应当：

15.2.1 清楚标明递交至投标邀请中指定的地址；

15.2.2 清楚标明投标邀请中指定的项目名称、项目编号、包号（如适用）和“在（投标截止时间）之前不得启封”的字样。；

15.2.3 清楚标明投标人名称和地址。

15.2.4 在封装处应加盖投标人单位公章；或由法定代表人（单位负责人）或其授权的代表签字。

15.3 如果投标人未按上述要求包装及加写标记，招标人或招标代理机构对投标文件的误投或过早启封概不负责。

15.4 招标人拒绝接受以电报、电话、传真、电子邮件形式递交的投标文件。

15.5 **拒收情形：招标人、招标代理机构将拒绝接收未密封的投标文件。**

16 投标截止时间

16.1 投标人应当在招标公告中规定的截止时间前，将投标文件递交至招标公告及招标文件中规定的地址。

16.2 招标人、招标代理机构有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止时间。在此情况下，招标人、招标代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应当延长至新的截止期。

16.3 拒收情形：招标人、招标代理机构将拒绝接收在本须知规定的投标截止时间后逾期送达的任何投标文件。

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。并书面通知招标人或者招标代理机构。

17.2 投标人补充、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。投标人撤回投标的通知，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“撤回投标”的授权。

- 17.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何补充或修改。
- 17.4 在投标截止时间之后，投标文件不予退还。
- 17.5 从投标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，否则其投标保证金将按照本须知的规定不予退还。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

- 18.1 招标人或招标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。开标时邀请所有投标人代表参加，参加开标的代表应签名报到以证明其出席。
- 18.2 开标时，应当由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由招标人或者招标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 开标过程将由招标人或者招标代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。
- 18.4 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为招标人、招标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。招标人、招标代理机构对投标人代表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招标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，招标人和招标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 招标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，由招标人或者招标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。招标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》要求确定成交投标人。

23 中标公告与中标通知书

23.1 招标人或招标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 中标通知书对招标人和中标投标人均具有法律效力。中标通知书发出后，招标人改变中标结果的，或者中标投标人放弃中标项目的，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 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

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，招标人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，招标人将废标理由通知所有投标人。

25 签订合同

25.1 中标人、招标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 中标人拒绝与招标人签订合同的，招标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招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 招标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招标人负责，分包投标人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，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达招标人或招标代理机构。

26.1.2 招标人或招标代理机构对投标人依法提出的询问，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，以书面形式向招标人、招标代理机构提出质疑。招标人、招标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，招标人、招标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，中标人须一次性向招标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，招标人或招标代理机构将根据《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》第二十二条规定及法律法规的其他规定	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。	提供证明文件的复印件
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、资格审查阶段招标人或招标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、重大税收违法失信主体、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，由招标人或招标代理机构查询。
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	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》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的复印件
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号 1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 3-2 项规定。 3、本表序号 3-3 项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。 5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的 投标无效 。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》 原件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织	格式见《投标文件格式》

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复印件。	提供证明文件的复印件
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	/
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取招标文件。 注：如本项目接受联合体，且投标人为联合体时，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开投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目预算金额或者项目最高限价；
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；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书复印件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	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；
12	进口产品（如有）	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；

13	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并□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。
14	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，不存在损害招标人或者其他投标人的合法权益情形的；
15	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；
16	附加条件	投标文件未含有招标人不能接受的附加条件的；
17	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开投标，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 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，由招标人或者招标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）：当投标人因核心产品相同、综合评分相同或投标报价相同时将被优先推荐为中标候选人。

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：评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分及投标报价均相同的，按数据处理服务解决方案得分由高到低规则排列，如数据处理服务解决方案得分也相同的，随机抽取。

- 4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。
- 4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。
- 4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标

或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

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

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，有向招标人、招标代理机构或者有关部门报告的职责。

二、评标标准

序号	评分因素	评价指标和分值		
1	商务部分 (10分)	业绩	10分	投标人在最近三年内（2022年1月1日至今）承担的与本项目相同或类似的外包服务项目业绩（以合同签订日期为准），每提供1个业绩得1分，本项最高得10分。未提供不得分。 （须提供合同首页、合同内容页、合同盖章页复印件并加盖投标人公章）
2	服务部分 (80分)	项目理解分析	7分	综合考虑投标人针对本项目的项目理解分析、特点及难点把握等。要求对项目理解全面、透彻，特点和难点归纳准确。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求，得7分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得5分； 方案满足招标要求，但仅为对招标需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得3分； 方案的应答仅部分满足招标要求，得1分； 未进行任何阐述或不满足招标要求，得0分。
		整体服务方案	8分	综合考虑投标人提供的整体服务方案。要求方案非常详细完整、有较强针对性、合理可行。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求，得8分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得6分； 方案满足招标要求，但仅为对招标需求的简单复制，未进行

				进一步的详细阐述，得 4 分； 方案的应答仅部分满足招标要求，得 2 分； 未进行任何阐述或不满足招标要求，得 0 分。
		运营管 理方案	15 分	综合考虑投标人针对本项目的排班情况、工作流程、运营管理标准、日常管理制度的合理性、针对性等。要求计划安排合理详细、制度严谨、针对性强、有相关政务类热线项目运营管理经历且经验丰富。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求，得 15 分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得 10 分； 方案满足招标要求，但仅为对招标需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得 5 分； 方案的应答仅部分满足招标要求，得 1 分； 未进行任何阐述或不满足招标要求，得 0 分。
		培训方 案	8 分	综合考虑投标人提供的培训方案。要求培训方案合理全面，培训师资质力量强、讲师经验丰富、针对性强、可行性强。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求，得 8 分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得 6 分； 方案满足招标要求，但仅为对招标需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得 4 分； 方案的应答仅部分满足招标要求，得 2 分； 未进行任何阐述或不满足招标要求，得 0 分。

		质检能力	7分	综合考虑投标人针对本项目制定的质检方案的全面性、合理性、有效性，质检接口功能是否满足采购需求等。要求质检方案全面、合理、能够有效提升服务质量，质检接口功能满足采购需求。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求，得7分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得5分； 方案满足招标要求，但仅为对招标需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得3分； 方案的应答仅部分满足招标要求，得1分； 未进行任何阐述或不满足招标要求，得0分。
		招聘能力	7分	综合考虑投标人制定的招聘方案及制度的全面性、合理性、可操作性等。要求招聘方案全面合理、制度详细、可操作性强。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求，得7分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得5分； 方案满足招标要求，但仅为对招标需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得3分； 方案的应答仅部分满足招标要求，得1分； 未进行任何阐述或不满足招标要求，得0分。
		服务场所	7分	综合考虑投标人针对本项目提供的服务场所地理位置的便利性、可扩容性、场所设备是否齐全、先进等。要求服务场

				所地理位置便利、扩容性强、设备齐全先进。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求，得 7 分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得 5 分； 方案满足招标要求，但仅为对招标需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得 3 分； 方案的应答仅部分满足招标要求，得 1 分； 未进行任何阐述或不满足招标要求，得 0 分。
		数据统计分析能力	7 分	综合考虑投标人针对本项目运营中的数据分析、统计能力的全面性、有效性等。要求数据分析能力强，全面、能够有效反映本项目价值。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求，得 7 分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得 5 分； 方案满足招标要求，但仅为对招标需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得 3 分； 方案的应答仅部分满足招标要求，得 1 分； 未进行任何阐述或不满足招标要求，得 0 分。
		服务保障及应急方案	7 分	综合考虑投标人针对项目实施过程中遇见的突发状况，投标人给出的应急方案及解决问题方法、响应速度等。要求方案全面可行，针对性强，可快速响应并解决问题。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清

				晰，合理分析现状且满足招标要求，得 7 分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得 5 分； 方案满足招标要求，但仅为对招标需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得 3 分； 方案的应答仅部分满足招标要求，得 1 分； 未进行任何阐述或不满足招标要求，得 0 分。
		人员配备方案	7 分	综合考虑投标人针对本项目提供的项目组织架构、团队人员配置及人员专业程度等。要求团队人员配置科学、合理，与采购要求完全契合，团队人员水平较高，经验丰富。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求，得 7 分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得 5 分； 方案满足招标要求，但仅为对招标需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得 3 分； 方案的应答仅部分满足招标要求，得 1 分； 未进行任何阐述或不满足招标要求，得 0 分。
3	价格部分 (10 分)	价格	10 分	满足招标文件要求且经评审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
合计 100 分				

注：1. 得分保留两位小数

2. 投标文件请双面打印并胶装成册

第五章 采购需求

一、项目背景

为优化营商环境，积极打造优质、高效、规范的市场监管领域咨询服务平台，北京市市场监督管理局拟委托第三方服务机构开展市场监管领域热线外包服务项目，主要包含综合联系电话服务、登记咨询、市场监管业务系统咨询热线服务及政务服务中心对外咨询电话，分别为不同群体提供咨询服务。

二、服务内容

（一）综合联系电话咨询服务

1. 总体模式

咨询服务使用统一的电话号码，开展语音人工座席咨询服务。人工座席咨询提供 5×8 小时服务。主要功能：日常接听外部群众来电，接听来电规范、热情，能够为群众提供初步解答和引导服务，有关工作达到市政府、市局有关文件提出的要求和标准等。

供应商团队为采购人提供热线运营场所、所需系统、技术、码号、人员服务支撑。包括运营团队招聘、培训、管理等工作。配备服务团队共 3 席，其中，普通咨询坐席兼运营管理岗 1 席，普通咨询坐席岗 2 席。

普通咨询坐席岗负责接听北京市市场监督管理局综合联系电话；根据市场监管局各部门提供的内容解答咨询；向有关部门转接不能直接或当场提供答复的问题或者告知对方有关业务联系人电话；对转接或告知对方联系电话、联系人的事项进行跟踪，确保群众、企业来电事项有人答复或办理；负责及时收集、反馈接听过程中遇到的疑难问题、热点问题、汇总有关信息以及重大紧急的信息，并上报主管。普通咨询坐席兼运营管理岗除负责上述接听和电话督办工作外，还全面负责各具体岗位人员的日常管理、现场秩序控制；需全面掌握各岗位业务知识、负责处理业务问题；负责处理各类升级投诉；负责组织在岗人员考核；负责与市场监管局主管部门的对接。

2. 工作要求及功能定位

综合联系电话咨询服务为来电人提供规范、优质的电话端服务，实现企业群众来电有人接、问询事项有人答复、部分业务可咨询、不能当场答复转部门并督办等服务功能。工作时间应当由人工座席提供服务，接通率应达到上级考核标准。非工作时间采用自动语音提供服务的，以留言方式为主，下一工作日应及时回听留言并回拨沟通。供应商负责招聘、培训、组建高质量运营管理团队，制定服务规范和业务考核办法等平台管理工作。

3. 技术平台需求

3.1 技术整体需求

咨询服务使用统一的电话号码，满足座席接线需求，人工座席咨询提供 5×8 小时服务。客户拨打统一码号，接入人工服务，向人工客服提出问题和咨询，由客服人员根据用户问题进行解答并给予下一步指导。

3.2 知识库需求

知识库中需要包含的业务知识类别：一是市场监管各部门、各单位职责分工、联系电话和联系人联系方式；二是市场监管各主要业务知识；三是其他与市场监管有关的信息。按月梳理及更新知识库内容，并对知识库内容进行核对，及时增加新业务知识，知识库每次梳理或更新后需经市场监管局确认后完成更新。

3.3 相关支撑功能

系统应提供管理支撑功能，包括录音及报表管理等。对不能当场答复，需要转办、督办的情况，应有相应支撑功能。对来电和答复内容，应有文字记录、汇总分析功能。

3.3.1 录音管理

对人工接听的录音资料保存在呼叫中心系统内 3 个月，可随时通过业务系统利用日期、时间、主被叫号码、工号等条件组合检索回放，用于评测坐席服务情况。

3.3.2 数据报表

系统可提供完善的话务查询统计以及通话明细报告，可按工号、时间段等方式进行检索，生成统计报表，包括日表、月表等，支持导出为 EXCEL 文件；可进行综合性话务指标统计，包括呼入话务量统计，呼出话务量统计，坐席工作情况统计，转接话务情况统计等。用以监督考核呼叫中心整体工作状态以及员工工作量评估。

4. 运营管理需求

供应商为采购人提供热线的运行团队。按照采购人提出的要求配备相应人员。对培训人员进行增量储备，保证培训质量，确保运行团队人力充足、稳定高效。同时供应商应当按照招标要求，对热线坐席话务人员进行基础话务运行知识、专业业务、系统操作及业务流程等相关培训。制定日常运营管理相关工作制度并负责相关服务质量提升等，同时可以配合采购人提供相关业务的驻场指导服务。

一是为保证全员按时上岗需要制定招聘、培训、运营方案。

二是确保电话接通率。

三是座席支撑服务人员应具备以下基本要求：政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格

遵守各项规章制度、保密制度、服务规范等；有市场监管相关业务咨询背景优先，主管人员需具备行业运营管理经验和相关资质；身体健康，品貌端正；熟悉计算机系统操作，能够进行正常工作操作；有责任心，服务管理，有团队意识；掌握呼叫中心专业基础知识，需标准普通话口音；年龄 22 岁-45 岁，有工作经验者，年龄可以放宽。

四是座席支撑人员应保证按要求使用规范服务用语；按知识库进行业务解答客户满意率达 90%。

五是管理岗位需具有独立带团队的能力，本科及以上学历，其余人员不低于中专、高中学历。

5. 运营指标要求

综合联系电话一次接通率应高于 90%，三次接通率应达到 100%，通过回拨等方式保障一次、三次接通率要求；

政府综合联系电话服务投诉每月应不超过 3 起；热线服务人工每月考勤率不低于 98%。（可以与登记咨询热线、市场监管业务系统咨询服务考勤综合核算）

（二）市场监管业务咨询热线服务

1. 总体模式

咨询服务使用统一的电话号码，开展语音人工座席咨询服务。人工座席咨询提供 7×8 小时服务。使用统一号码，根据语音提示按键选择所需服务。负责企业开办咨询服务、登记业务咨询、网上登记流程指导、政务服务中心涉及业务咨询、建议收集等；负责各类市场监管业务服务系统的操作使用，提供相关的政策咨询类问题解答，与业务系统操作、使用相关的问题咨询与指导和业务类问题的处理，业务系统应用程序技术故障的收集、解决、反馈等。

供应商团队为采购人提供热线运营场所、所需系统、技术、码号、人员服务支撑。包括：运营团队招聘、培训、管理等工作。配备服务团队共 62 席，其中，登记咨询热线普通咨询坐席岗 41 席，班长岗 2 席，质检岗、培训岗、服务管理岗、运营管理岗各 1 席，政务服务中心业务咨询 1 席，市场监管业务系统咨询坐席岗 14 席。项目服务团队人员须在签订合同后 30 天内全员到岗。

2. 工作要求及功能定位

咨询热线服务平台立足于为申请人提供规范、标准、高效、便捷的市场监管专业化服务，实现企业登记业务咨询、网上登记办事咨询、满意度评价、业务系统技术支持咨询、政务服务中心涉及业务咨询等服务功能。咨询服务平台可选择采取自动语音、人工座席等服务方式，向申请人提供自动或人工的应答服务。供应商负责招聘、培训、组建高质量运营管理团队，制定

服务规范和业务考核办法等平台管理工作。

各岗位职责要求：

普通咨询坐席岗位负责接听北京市市场监督管理局登记咨询热线电话；准确解答登记注册及法规政策方面的咨询；解答与办理业务相关的政策咨询类问题；指导与解答业务办理人在业务系统操作、使用过程中的各类问题；收集和反馈在业务系统应用程序的各类技术故障等；负责及时收集、反馈接听过程中遇到的疑难问题、热点问题以及重大紧急的信息，并上报值班班长。

质检岗负责热线质量检查工作，通过质检系统、电话拨测等多种形式对咨询代表岗的业务解答及服务进行质量监控，整理每日突出问题提交业务主管；为培训岗提供案例素材。

培训岗负责对招聘人员的行为礼仪、常识、服务用语、沟通技巧、法律法规、系统操作、心理减压等相关内容进行入职培训，同时就登记业务为政务服务平台提供服务；对在职人员开展业务巩固、新业务学习等培训；

班长岗负责咨询代表岗位人员的现场秩序管控；解答疑难问题；对突发、紧急情况及时上报主管，辅助做好疑难信息及数据统计工作；

服务管理岗全面负责各岗位人员的服务及业务管理、项目各项指标的监控；为各项服务指标的完成提供保障，带领质检岗人员做好全员的服务质量检查及提升。

运营管理岗全面负责项目运营管理，熟知各岗位人员的工作职责；负责项目日常管理、现场秩序调控；全面掌握各岗位业务知识、负责处理各岗位业务问题；负责处理各类升级投诉；负责组织早晚班会等工作，对各岗汇总问题进行全员宣讲；负责人员班次安排；负责在岗人员绩效管理。

3. 技术平台需求

3.1 技术整体需求

咨询服务，使用统一的电话号码，满足座席接线需求，人工座席咨询提供7×8小时服务。客户拨打统一码号，接入人工服务，向人工客服提出咨询，由客服人员根据用户问题进行解答并给予下一步指导。

3.2 知识库需求

知识库中需要包含的业务知识类别：一是登记注册业务流程及常见问题解答；二是网上登记系统操作流程及常见问题解答；三是其他与登记注册有关的信息；四是市场监管局面向企业和社会公众的各类在线业务办事系统中涉及到的业务流程及常见问题解答、系统操作流程及常见问题解答。上述各类在线业务办事系统指包括但不限于以下系统：北京市企业服务e窗通平台、北京市市场监管局网上政务服务平台、国家企业信用信息公示系统（北京）、北京市企业信用

信息网、电子营业执照系统（APP、支付宝小程序、微信小程序中北京市地区的相关业务）、北京市强制检定计量器具公共服务系统（北京市计量器具管理系统公共服务子系统）、北京市市场监督管理局产品质量监督业务管理平台、北京市企业登记信息材料查询服务系统、北京市市场监督管理局电动自行车目录管理系统、北京市市场监督管理局投诉举报服务平台、北京消费投诉（APP）、北京市市场监督管理局 12315 消费争议快速和解网上平台-企业版等。

3.3 相关支撑功能

系统应提供丰富的管理支撑功能，包括质检、监控、录音及报表管理等。

3.3.1 实时质检

系统提供丰富的质检接口，通过这部分接口实现对坐席人员的质检操作，保证系统高服务质量。

3.3.2 录音管理

对人工接听的录音资料保存在呼叫中心系统内 3 个月，可随时通过业务系统利用日期、时间、主被叫号码、工号等条件组合检索回放，用于评测坐席服务情况。

3.3.3 报表管理

系统可提供完善的话务查询统计以及通话明细报告，可按工号、技能组、时间段等方式进行检索，生成单个坐席和坐席组的统计报表，包括日表、月表等，支持导出为 EXCEL 文件；可进行综合性话务指标统计，包括呼入话务量统计，呼出话务量统计，坐席工作情况统计，转接话务情况统计等。用以监督考核呼叫中心整体工作状态以及员工工作量评估。

4. 运营管理需求

供应商为采购人提供热线的运行团队。按照采购人提出的要求配备相应人员。对培训人员进行增量储备，保证培训质量，确保热线运行团队人力充足、稳定高效。同时供应商应当按照招标要求，对热线坐席话务人员进行基础话务运行知识、专业业务、系统操作及业务流程等相关培训。制定日常运营管理相关工作制度并负责相关服务质量提升等。**坐席人数采用动态调整机制，甲方将观察上半年热线接听量变化趋势，并于下半年开始在保障项目绩效指标的前提下，根据热线来话量的减少调整坐席人员，服务商须按照甲方通知相应缩减坐席人数及相应服务费用，减少标准约为每减少 2000 通来电相应减少一名人员。**

（1）为保证全员按时上岗需要制定招聘、培训、运营方案。

（2）运营团队人员应具备以下基本要求：政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守各项规章制度、保密制度、服务规范等；普通话标准，有登记注册行业咨询背景优先；身体健康，品貌端正；熟悉计算机系统操作，能够进行正常工作操作；有责任心，能够服从管理，

有团队意识；管理人员需具备行业运营管理经验和相关资质；掌握呼叫中心专业基础知识及电话服务礼仪；年龄 22 岁-45 岁，有工作经验者，年龄可以放宽。

（3）座席支撑人员应保证按要求使用规范服务用语；按知识库进行业务解答，客户满意率达 90%。

（4）各岗位人员学历及经验要求：运营管理岗必须是供应商的正式工作人员，要求具有三年以上呼叫行业外包项目管理经验及登记业务经验，具有独立带领团队的能力。质检岗和服务管理岗要求具有一年以上相关工作经验，大专及以上学历，了解登记业务，具有善于发现问题以及为培训岗提供案例的能力。培训岗要求具有两年以上相关工作经验，大专及以上学历，有快速学习并掌握新业务知识的能力，具有独立授课的能力。班长岗要求具有两年以上相关工作经验，大专及以上学历，具有处理疑难问题、突发事件及预警的能力。普通咨询坐席岗具有呼叫中心工作经验，不低于中专、高中学历，具有处理客户常规问题的能力。

各岗位需具备普通话应答能力，大专及以上学历人员不低于总数的 80%，其余人员不低于中专、高中学历，具有呼叫行业工作经验的人员不低于总人数的 50%。

5. 运营指标要求

正常报告期内，在热线月呼叫量不超过 8.5 万通时，市场监管业务咨询热线（登记咨询及市场监管业务系统咨询热线服务）月接通率达到 90%，热线服务投诉率 $\leq 0.1\%$ ；满意度评价达到 90%以上；热线服务人工每月考勤率不低于 98%。

三、服务期限

自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日。

四、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为租赁和商务服务业。

五、其他内容

1. 投标人需提供提供完善的项目理解分析、整体服务方案、运营管理方案、培训方案、质检能力、招聘能力、服务场所、数据统计分析能力、服务保障及应急方案、人员配备能力等。

2. 为做好与招标方前期工作的衔接，确保工作的平稳过渡，对本项目做如下说明：

本项目服务时间为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，但本项目服务商的选择，会在 2025 年 1 月 1 日之后，因此 2024 年度服务商服务到本次招标产生新的服务商后再行交接。

若本次招标结果仍为上年度的服务商，则无需交接工作，按程序履行即可

若有新的服务商中标，则新的服务商实际提供的服务期限为实际完成交接并实际提供服务

之日起至 2025 年 12 月 31 日止，2025 年 1 月 1 日至新服务商实际提供服务之日前，需交接工作。即新的服务商针对未进行服务的过渡时间的服务费，需按新合同金额（以实际产生的金额为准）支付给旧的服务商，且双方保证做好后续衔接工作。

第六章 拟签订的合同文本

合同书

北京市市场监督管理局（甲方）“市场监管领域热线外包服务”中所需坐席外包服务，经华采招标集团有限公司以_____号公开招标进行采购，并经专家评审小组审核与公司（乙方）成交。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成《市场监管领域热线外包服务项目合同》的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 合同书
- b. 业务服务协议
- c. 投标文件
- d. 招标文件

2、项目服务内容

项目主要内容：甲方委托乙方对综合联系电话及市场监管业务咨询热线服务（登记咨询热线、政务服务中心对外咨询电话、市场监管业务系统咨询热线）提供人员外包服务。

3、合同履行期限

本合同外包服务期限：自 年 月 日至 年 月 日。

4、合同总价

服务费总价为_____元（大写：_____）。本协议业务事项属于乙方电信增值业务，适用的税率：_____。

服务项目	费用类型	内容	单价 (元/月)	数量	月费用 (元)	年费用 (元)
总计(元)						

5、付款方式

(1) 甲方根据乙方的实际工作完成情况按季度支付相应款项。

(2) 甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法增值税普通发票，否则，甲方有权拒绝付款。(甲方因受制于内部财务工作流程或遇到财务国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此延迟、中止、暂停、终止提供服务)

(3) 坐席人数采用动态调整机制，甲方将观察上半年热线接听量变化趋势，并于下半年开始在保障项目绩效指标的前提下，根据热线来话量的减少调整坐席人员，服务商须按照甲方通知相应缩减坐席人数及相应服务费用，减少标准约为、每减少 2000 通来电相应减少一名人员。每减少一名人员费用减少 元。

(4) 如遇国家政策及相关工作调整，导致本合同工作发生变化，乙方不能完全完成月度工作，甲方可根据乙方月度实际工作量向乙方支付相应合同金额。

6、外包服务入场时间和地点

入场时间：

服务地点：

7、合同的生效

本合同经自甲、乙双方的法定代表人或负责人、或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。

甲 方：_____ 乙 方：_____

(印章)

(印章)

负责人或授权代表(签字)：_____ 责人或授权代表(签字)：_____

地 址：_____ 地 址：_____

开户银行：_____

帐 号：_____

签订时间： 年 月 日

签订时间： 年 月 日

业务服务协议

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，签订本协议，作为《市场监管领域热线外包服务项目合同》的组成部分，以资共同遵守。

1、定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “合同”系甲、乙双方签署的《合同书》、本协议、投标文件、招标文件，及所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.2 “合同总价”系根据合同约定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。合同总价与报价价格一致。

1.3 “服务”系根据合同约定乙方应当承担的有关服务，详见合同条款及相关附件。

1.4 “甲方”系与中标人签署合同的单位。

1.5 “乙方”系为本合同提供服务的公司或实体。

1.6 “项目现场”系乙方指定工作地点。

1.7 “有效投诉”系由于乙方人员服务质量未达到合同标准要求，出现的“服务态度差、业务解答不准确、推诿”等公众投诉；以上情况需经甲方认定后有效。

2、乙方服务内容

2.1 综合联系电话、市场监管业务咨询热线服务内容及各岗位职责要求

乙方按甲方提出的业务需求，承揽甲方综合联系电话、市场监管业务咨询热线服务。乙方应配备确保各项服务达标的岗位人员，以下为最低配置标准。

（一）综合联系电话咨询服务人员岗位职责

2.1.1 普通咨询坐席岗位共设置____席。

2.1.1.1 热线负责接听北京市市场监督管理局综合联系电话。

2.1.1.2 根据市场监管局各部门提供的内容解答咨询。

2.1.1.3 向有关部门转接不能直接或当场提供答复的问题或者告知对方有关业务联系人电话。

2.1.1.4 对转接或告知对方联系电话、联系人的事项进行跟踪，确保群众、企业来电事项有人答复或办理。

2.1.1.5 负责及时收集、反馈接听过程中遇到的疑难问题、热点问题以及重大紧急的信息，并上报主管。

2.1.1.6 负责管理非工作时间段留言电话，下一工作时间段内及时处理留言并主动回拨沟

通。

2.1.2 普通咨询坐席兼运营管理岗 ____席，除负责上述接听和电话督办工作外，还全面负责各具体岗位人员的日常管理、现场秩序控制；须全面掌握各岗位业务知识、负责处理业务问题；负责处理各类升级投诉；负责组织在岗人员考核；负责与市场监管局主管部门的对接。

（二）市场监管业务咨询热线服务人员岗位职责

2.2.1、普通咨询坐席岗设置__席，负责接听北京市市场监督管理局登记咨询热线电话、政务服务中心业务咨询、市场监管业务系统咨询电话；准确解答登记注册及法规政策方面的咨询；解答与办理业务相关的政策咨询类问题；指导与解答业务办理人在业务系统操作、使用过程中的各类问题；收集和反馈在务系统应用程序的各类技术故障等；负责及时收集、反馈接听过程中遇到的疑难问题、热点问题以及重大紧急的信息，并上报值班班长。

2.2.2 质检岗__席，负责热线质量检查工作，通过质检系统、电话拨测等多种形式对咨询代表岗的业务解答及服务进行质量监控，整理每日突出问题提交业务主管；为培训岗提供案例素材。

2.2.3 培训岗____席，负责对招聘人员的行为礼仪、常识、服务用语、沟通技巧、法律法规、系统操作、心理减压等相关内容进行入职培训，同时就登记业务为政务服务平台提供服务；对在职人员开展业务巩固、新业务学习等培训。

2.2.4 班长岗____席，负责咨询代表岗位人员的现场秩序管控；解答疑难问题；对突发、紧急情况及时上报主管，辅助做好疑难信息及数据统计工作。

2.2.5 服务管理岗____席，全面负责各岗位人员的服务及业务管理、项目各项指标的监控；为各项服务指标的完成提供保障，带领质检岗人员做好全员的服务质量检查及提升；负责接听及处理市场监管业务系统咨询热线咨询代表岗位人员无法解决的复杂、疑难相关问题，对咨询代表岗反馈问题进行核实后给出解决方案；负责对无法直接解决的问题，转至相关部门（如客户业务负责人、技术团队等），并跟进处理过程，确认最终解决方案后与客户进行沟通，协助客户解决问题，并跟踪问题最终结果；负责做好复杂、疑难等问题的数据统计及分析工作，为质检岗、培训岗提供实际案例；负责登记咨询热线、市场监管业务系统咨询热线的数据统计分析工作、各类报表的编制工作，包含日报、周报、月报；为各项服务指标的完成提供保障，带领质检岗人员做好全员的服务质量检查及提升；负责各热线的客户升级投诉处理工作；负责协助运营管理岗开展工作。

2.2.6 运营管理岗__席，全面负责项目运营管理，熟知各岗位人员的工作职责；负责项目

日常管理、现场秩序调控；全面掌握各岗位业务知识、负责处理各岗位业务问题；负责处理各类升级投诉；负责组织早晚班会等工作，对各岗汇总问题进行全员宣讲；负责人员班次安排；负责在岗人员绩效管理。

3. 各岗位坐席配比及工作时间。

各岗位坐席需要配比合理人员数量。工作时间以周一至周五，每天工作 8 小时，法定节假日除外为原则。国务院办公厅就节假日放假调休作出安排的，以具体安排为准。根据各项服务阶段性工作需要，为方便群众办事，可以安排值班。以下为具体比例。

岗位名称	匹配数量（人）	工作时间

3.1 各岗位人员要求

3.1.1 招聘人员先由乙方进行基础业务培训，考核通过后，再进行专业知识培训，全部考核通过的人员可正式上岗，考核不合格的人员退回。

3.2 服务质量要求

3.2.1 各岗位人员在工作中应使用规范的服务用语，做到文明、礼貌、热情、诚恳、周到服务，不得因各种原因引发公众有效投诉。

3.2.2 乙方承担外包人员婚假、产假、丧假、哺乳假、年休假、病假等运营成本。由于乙方责任，造成工作任务未完成需要加班的，加班费用由乙方承担。

3.2.3 甲方项目接口人、乙方项目运营主管人员辞职或调离本项目需提前 2 个月通知对方。

3.2.4 对不称职外包人员的辞退要求，乙方需按相关劳动合同法律法规要求的时限内予以辞退。

3.2.5 根据本项目特点制定合理、高效的排班制度，除保证每天各岗位不出现缺人、漏岗的现象以外，还要优化资源配置、制定服务指标，根据人员技能配置，建立各岗位备勤制度等方法提高各岗的工作效率、服务质量，提升公众满意度。

3.2.6 乙方应保证综合联系电话一次接通率高于 90%，三次接通率应达到 100%，通过回拨等方式保障一次、三次接通率要求。

4. 保密

4.1 甲乙双方保证对在谈判、签订、执行本协议过程中所获悉的属于非公开渠道获得

的文件、资料、数据、信息（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息、投诉举报信息及其他有关信息）予以保密。未经甲方同意，不得向任何第三方泄露。但法律、法规另有规定或甲、乙双方另有约定的除外。

4.2 甲乙双方人员不得向任何第三方泄露应予保密的文件、资料、数据、信息的全部或部分内容。

4.3 乙方应当采取有效措施加强网络安全，避免因系统漏洞、网络攻击等原因造成泄密。

4.4 保密条款长期有效，不因本合同的解除、终止等而失效。

5. 知识产权

甲乙双方应保证双方在使用合同项下工作成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉。如果任何第三方对此提出起诉，甲乙双方有义务负责与之交涉，并承担由己方引起的一切法律责任及经济损失。

6. 违约金

6.1 根据业务需求及服务质量需求，制定以下项目考核标准，对于不能达标的需求，将扣除乙方相应比例的违约金。

6.1.1 违约扣款项目明细表：

序号	违约项目名称	达标数值	指标定义	扣款比例

6.1.2 服务期结束后，如双方不再续约，经甲方请求，乙方应延长服务期 2 个月，用于工作衔接和人员培训，服务标准应与本合同一致。延长服务期内乙方服务费由甲方按照本合同约定的标准支付。

6.1.3 合同有效期之内，甲方要求乙方支付违约金的数额不超过年外包服务费的 30%。

7、甲、乙双方的合同权利和义务

7.1 甲方的权利和义务

7.1.1 合同款支付

7.1.1.1 甲方应当按照合同约定支付外包服务费。

7.1.2 其他权利和义务

7.1.2.1 甲方如需变更服务规模即增加或调减业务支撑人员（乙方能够实现的范围内），应提前1个月书面通知乙方，乙方在收到甲方书面通知5个工作日内确认并给与书面回复，人员按照甲方要求时间到位。甲方每月按照调整后的人员数量向乙方支付相应服务费用。如甲方未按约定提前通知乙方，责任由甲方承担。

7.1.2.2 甲方应积极配合乙方完成相关工作。

7.1.2.3 甲方提供的业务信息不得侵犯第三方权利，如涉及侵权内容，由甲方承担侵权责任。

7.1.2.4 甲方负责为乙方外包人员和服务团队提供受理和解决升级诉求的专业业务培训和指导，并就相关问题出台对应解答口径、资料和处理流程。

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 获得报酬的权利：乙方有权按照合同约定获得甲方支付的外包服务费。

7.2.1 其他权利和义务

7.2.1.1 乙方应对外包人员和服务团队进行专业技能培训，并及时协助甲方进行专业业务培训的的组织工作，保证达到甲方要求的相关服务质量标准。

7.2.1.2 乙方应遵循保密制度，未经允许不得把任何数据信息、来电人个人信息、投诉举报案例材料及其它敏感信息透露给任何人。

7.2.1.3 乙方有权要求甲方提供运行初期所需专业业务知识和相关法律法规培训。

7.2.1.4 如甲方临时扩大服务规模或对其业务要求进行调整，乙方应满足甲方需求，如因调整引起乙方服务成本增加，乙方应向甲方提供因调整所增加的合理费用的书面凭证，经甲方确认同意后，由甲方支付相关费用。

7.2.1.5 乙方有权拒绝甲方提出的违反相关法律、法规及合同约定的要求，如因甲方原因造成乙方损害，乙方有权要求甲方赔偿经济损失；

8、监督与审核

8.1 甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予以适当考虑并采纳其中的合理建议。甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，以检验其工作的真实性和合理性。

9、索赔

9.1 如果在合同履行过程中，由于任何一方违反合同约定导致另一方受到损失，违约

方应按照守约方的实际损失予以赔偿。

10、误期赔偿费

除了本合同“不可抗力”规定的不可抗力事故外，如果乙方不能按合同约定准时提供服务，甲方在不影响合同项下的其它补救措施的情况下，可要求乙方支付误期赔偿费。每延误 1 周的赔偿费按迟交或未提供服务的年外包服务费用的 0.5% 计收，不足 7 日者亦按 7 日计算直至提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为年外包服务费的 5%。一旦达到误期赔偿费的最高限额，甲方有权无需乙方同意而单方通知乙方解除合同。

11、不可抗力

11.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不能避免且不能克服的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及甲、乙双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长。

11.2 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 7 日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过 15 日，甲、乙双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

12、合同修改与终止

任何对合同约定的变更或修改、补充或删减均须甲、乙双方签订书面补充协议。

13、违约解除合同

13.1 在下列乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部解除合同，并保留向乙方追诉的权利。

13.1.1 乙方未能在合同约定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分服务，按合同规定甲方可以解除合同的。

13.1.2 乙方未能履行合同约定义务，导致甲方无法实现合同目的的。

13.1.3 乙方未能履行合同约定的其它主要义务的。

13.1.4 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

13.1.4.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

13.1.4.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

13.1.4.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实等方法，损害甲方利益的行为。

13.2 根据合同第14.1的规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，全

部或部分购买与未交付的服务类似的服务，乙方应承担甲方购买类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

14、破产终止合同

14.1 如果乙方破产或无清偿能力，或出现其他重大经营危机的，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同，而不再向乙方支付未完成服务对应的款项，合同终止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

15、争端的解决

合同实施或与合同有关的一切争端应首先通过甲、乙双方协商解决。如果协商后不能解决，应向北京仲裁委员会申请仲裁。在争端解决期间，除争端涉及的部分外，本合同其它部分应继续执行。

16、通知

16.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的方式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

17、计量单位

17.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

18、适用法律

18.1 如因合同成立、效力及履行等问题产生争议，双方一致同意适用中华人民共和国法律作为解决争议的准据法。

19、合同未尽事宜

19.1 本合同未尽事宜按《中华人民共和国民法典》执行，或由甲乙双方另行协商签订书面补充协议。

20、合同生效及其它

20.1 业务服务协议自本项目合同书生效时生效，无需单独签字盖章，有效期与本项目合同书相同；

20.2 本合同一式__份，具有同等法律效力。甲、乙双方各执__份，采购代理机构备案份。

20.3 本合同满足条款规定的生效条件后即生效，至甲、乙双方均履行完各自的合同义务后终止。但有关违约、索赔及争端解决的条款除外。

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》第二十二条规定及法律法规的其他规定

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：招标人或招标代理机构

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：投标人承诺不实的，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 中小企业声明函

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；投标人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投标人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，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，且要求投标人以联合体形式参加采购活动，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。投标人应当在声明函“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。同时，在声明函中写明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。

3）对于多标的的采购项目，投标人应充分、准确地了解所有标的的产品制造企业信息。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为“采购文件中明确的所属行业”，具体详见第二章《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。

2-1-1 中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函格式

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

拟分包情况说明

致：（招标人或招标代理机构）

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（勾选）	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（人民币元）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，并后附资质证书复印件，否则**投标无效**。

分包意向协议（实质性格式）

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，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、_____为本次投标的牵头人，联合体以牵头人的名义参加投标，联合体中标后，联合体各方共同与招标人签订合同，就采购合同约定的事项对招标人承担连带责任。
- 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投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 十、其他约定（如有）：_____。

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

联合体牵头人名称：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）接受投标人以联合体形式参加采购活动，且投标人以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员应在本协议上共同盖章，不得分别签署协议书。

3-2 其他特定资格要求（如有）

4 投标保证金凭证/交款单据

说明：

- 1.采用银行汇款形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账，同时建议在本部分放置凭证/交款单据复印件，否则导致的不利后果由投标人自行承担。
- 2.采用支票、汇票、本票等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账，无需在本部分提供复印件。
- 3.采用金融机构、担保机构出具的保函形式提交投标保证金的，应确保在投标截止时间前将原件提交至招标代理机构即可，无需在本部分提供保函复印件。

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：（招标人或招标代理机构）

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、递交、撤回、修改_____（项目名称）响应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响应有效期届满之日止。

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）（签字或印鉴）：_____

委托代理人（签字或印鉴）：_____

日期：____年____月____日

法定代表人（单位负责人）及委托代理人有效期内的身份证明复印件：

--	--

说明：

1. 若投标人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. 投标人为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
4. 投标人应随本《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、护照等身份证明文件复印件。提供身份证的，应同时提供身份证双面复印件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（招标人或招标代理机构）

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）有效期内的身份证明复印件。

--	--

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（单位负责人）（签字或印鉴）：

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/包号：_____ 项目名称：_____

序号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

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。

供应商名称（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，未选择响应无效）： ☐ 无偏离 （如无偏离，仅在此处勾选无偏离即可。无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作投标人已对之理解和响应。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在此处进行勾选，同时在下表中对偏离项逐列明，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，均视作投标人已对之理解和响应。）					

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	页码
一、 针对本招标文件《采购需求》中标注为“★”条款（如有）的偏离情况： 投标人应针对“★”条款逐项填写偏离情况（“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”）。若招标文件《采购需求》中有标注为“★”的条款，但投标人未在此表中进行列明，则投标无效。					
二、 针对本招标文件《采购需求》中未标注“★”条款的偏离情况（请进行勾选）： ☐ 无偏离（如无偏离，仅在此处勾选无偏离即可。无偏离即为对采购需求条款中的所有要求，均视作投标人已对之理解和响应。） ☐ 有偏离（如有偏离，则应在此处进行勾选，同时在下表中对偏离项逐列明，否则投标无效。对采购需求条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作投标人已对之理解和响应。）					

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，均视作投标人已对之理解和响应。
2. 投标人应在本表“页码”列中，填写技术方案中详细响应内容对应页码范围。
3. “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 中小企业声明函

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。投标人应当在声明函“项目名称”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。同时，在声明函中写明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。

3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所有标的的产品制造企业信息。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为“采购文件中明确的所属行业”，具体详见第二章《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）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日 期：_____

¹从从业人员、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：

拟分包情况说明

致：（招标人或招标代理机构）

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 (勾选)	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		☐ 小微企业 ☐ 其他类型 ☐ 其他				
2		☐ 小微企业 ☐ 其他类型 ☐ 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，并后附资质证书复印件，否则**投标无效**。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）项目编号/包号为：_____（

招标

采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：_____。

2. 分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为_____%。乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

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

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月
日

注：

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

10 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料（如业绩情况、实施方案、实施团队人员情况等）

11 招标代理服务费承诺及开票信息（仅适用于由中标人缴纳招标代理服务费的情形）

致： 北京国际贸易有限公司

我单位参与的_____（项目名称），项目编号：_____中如获中标，则将保证按招标文件规定的金额和方式，在领取《中标通知书》的同时，向贵方一次性交纳招标代理服务费。如我方未按上述承诺支付招标代理服务费，由此产生的一切法律后果和责任由我司承担，我司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

特此承诺。

投标人名称（公章）：_____

附：增值税发票开票信息：

开具发票类型	☐ 增值税专用发票（如适用请勾选） ☐ 增值税普通发票（如适用请勾选） ☐ 其他（如适用请勾选）
开 票 信 息	
开票单位全称	
纳税人识别号或统一社会信用代码	
地址	
电话	
开户行全称	
帐号	
企业类型	☐ 大型企业 ☐ 中型企业 ☐ 小型企业 ☐ 其他

注：以上信息已与我方财务人员核实，信息真实有效、正确无误。如我方相关信息在此期间内发生变更，我方负责及时通知贵公司。由于填写错误、不清晰、我方信息变更而未及时告知贵公司等引起的退款、开票延误等后果由我方自行承担。