

# 北京市政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：2026 年 96315 热线服务外包项目

项目编号：0610-2541NF072039

采 购 人：北京市消费者协会

采购代理机构：北京国际招标有限公司

目 录

第一章 采购邀请 ..... 1

第二章 供应商须知 ..... 4

第三章 评审方法和评审标准 ..... 20

第四章 采购需求 ..... 31

第五章 合同草案条款 ..... 42

第六章 响应文件格式 ..... 59

# 第一章 采购邀请

## 一、项目基本情况

- 1. 项目编号：0610-2541NF072039
- 2. 项目名称：2026 年 96315 热线服务外包项目
- 3. 采购方式：竞争性磋商
- 4. 项目预算金额：184.1948 万元
- 5. 采购需求：

标的名称	预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
2026 年 96315 热线服务外包项目	184.1948	1	详见第四章采购需求

- 6. 合同履行期限：自合同签订生效之日起至 2026 年 12 月 31 日
- 7. 本项目是否接受联合体：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。
  - 2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：无。
- 3. 本项目的特定资格要求：
  - 3.1 本项目是否属于政府购买服务：否
  - 3.2 其他特定资格要求：无。

## 三、获取采购文件

- 1、时间：2025 年 12 月 10 日至 2025 年 12 月 17 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>）获取电子版竞争性磋商文件。

4、售价：0 元。

#### 四、响应文件提交

截止时间：2025 年 12 月 22 日 09 时（北京时间）。

地点：北京市东城区朝阳门北小街 71 号 305 会议室。

#### 五、开启

时间：2025 年 12 月 22 日 09 时（北京时间）。

地点：北京市东城区朝阳门北小街 71 号 305 会议室。

#### 六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

#### 七、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**。

## 八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

### 1. 采购人信息

名 称：北京市消费者协会

地 址：北京市西城区莲花池东路 102 号天莲大厦 3 层

联系方式：王青云，010-63345069

### 2. 采购代理机构信息

名 称：北京国际招标有限公司

地 址：北京市东城区朝阳门北小街 71 号

联系方式：010-64001063

### 3. 项目联系方式

项目联系人：高红梅、崔振龙、朱晨光、崔文峰、石罗庚、张金泽、闻爽

电 话：010-64001063

邮 箱：gaohm@zggroup.com.cn

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知资料表

本表是对供应商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： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物 <input type="checkbox"/> 工程		
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否		
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：____年____月____日____点____分 考察地点：_____。		
	磋商前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：____年____月____日____点____分 召开地点：_____。		
4.2.5	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>2026 年 96315 热线 服务外包项目</td><td>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所 属行业：租赁和商务服务业</td></tr></table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业
标的名称	中小企业划分标准所属行业			
2026 年 96315 热线 服务外包项目	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所 属行业：租赁和商务服务业			
10.2	报价	报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。		
11.1	磋商保证金	保证金金额：3.6 万元。 保证金收受人信息：		

条款号	条目	内容
		开户名（全称）：北京国际招标有限公司 开户银行：华夏银行北京建国门支行 账 号：10265000000524102 <b>汇款备注：项目编号（如 2541NF070xxx）</b>
11.7.5		磋商保证金不予退还的其他情形： <input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。 （1）除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商放弃中标或者不按本须知的规定与采购人签订合同的； （2）供应商以他人名义投标、相互串通投标的全部没收保证金； （3）供应商在响应文件中提交虚假资料或失实资料的； （4）供应商不按本须知的规定缴纳成交服务费的； （5）磋商文件规定的其他情形。
12.1	响应有效期	自响应文件提交截止之日起算 90 日历天。
20.1	确定成交供应商	采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 成交候选供应商并列的，按照以下方式确定成交候选供应商顺序： 得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列；得分与最后报价均相同的，按技术指标优劣排列。
23.5	分包	本项目是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 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：_____。
24.1.1	询问	询问送达形式：_邮件_。
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式

条款号	条目	内容
		联系部门：北京国际招标有限公司； 联系电话：010-64001063； 通讯地址：北京市东城区朝阳门北小街 71 号； 邮箱：gaohm@zgcbgroup.com.cn
25	代理费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 成交供应商 收费标准：参照原国家计委计价格【2002】1980 号文和国家发改委发改办价格【2003】857 号文的收费标准，下浮 20%收取采购代理费用。 缴纳时间：成交供应商须一次性向招标代理机构缴纳代理费。



## 供应商须知

### 一 说 明

#### 1 采购人、采购代理机构、供应商、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《采购邀请》。
- 1.2 供应商（也称“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

- 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《供应商须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《供应商须知资料表》。

#### 3 现场考察、磋商前答疑会

- 3.1 若《供应商须知资料表》中规定了组织现场考察、召开磋商前答疑会，则供应商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磋商前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响响应文件编制、报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商自行承担不利评审后果。

#### 4 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

##### 4.1 采购本国货物、工程和服务

- 4.1.1 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。
- 4.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《采购需求》。
- 4.1.3 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）。

## 4.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

### 4.2.1 中小企业定义：

4.2.1.1 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）。

4.2.1.2 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。

4.2.1.3 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。

4.2.1.4 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。

4.2.2 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。

4.2.3 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：

4.2.3.1 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）；

4.2.3.2 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；

4.2.3.3 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；

4.2.3.4 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；

4.2.3.5 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）；

4.2.3.6 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。

4.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。

4.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《供应商须知资料表》。

4.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第三章《评审方法和评审标准》。

#### 4.3 政府采购节能产品、环境标志产品

4.3.1 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。

4.3.2 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）。

4.3.3 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，则供应商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**响应无效**；

4.3.4 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三章《评审方法和评审标准》（如涉及）。

#### 4.4 正版软件

4.4.1 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，否则**响应无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，

由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

- 4.4.2 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）。

#### 4.5 网络安全专用产品

- 4.5.1 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，应当在国家互联网信息办公室会同工业和信息化部、公安部、国家认证认可监督管理委员会统一公布和更新的符合要求的网络关键设备和网络安全专用产品清单中。

#### 4.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

- 4.6.1 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（具体标准见第四章《采购需求》），否则**响应无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第三章《评审方法和评审标准》。

#### 4.7 采购需求标准

##### 4.7.1 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，则其具体要求见第四章《采购需求》。

##### 4.7.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）

为加快数据中心绿色转型,根据财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准(试行)》的通知(财库〔2023〕7号),本项目如涉及绿色数据中心,则具体要求见第四章《采购需求》。

## 5 响应费用

- 5.1 供应商应自行承担所有与准备和参加磋商有关的费用,无论磋商的结果如何,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 竞争性磋商文件

## 6 竞争性磋商文件构成

- 6.1 竞争性磋商文件包括以下部分:

- 第一章 采购邀请
- 第二章 供应商须知
- 第三章 评审方法和评审标准
- 第四章 采购需求
- 第五章 合同草案条款
- 第六章 响应文件格式

- 6.2 供应商应认真阅读竞争性磋商文件的全部内容。供应商应按照竞争性磋商文件要求提交响应文件并保证所提供的全部资料的真实性,并对竞争性磋商文件做出实质性响应,否则**响应无效**。

## 7 对竞争性磋商文件的澄清或修改

- 7.1 采购人、采购代理机构或者磋商小组对已发出的竞争性磋商文件进行必要澄清或者修改的,将以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商。采用公告方式邀请供应商参与的,还将在原公告发布媒体上发布更正公告。
- 7.2 上述书面通知,按照获取竞争性磋商文件的潜在供应商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。
- 7.3 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分,并对所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编

制的，将在提交首次响应文件截止之日 3 个工作日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足上述时间的，将顺延提交响应文件截止时间。

### 三 响应文件的编制

#### 8 响应范围、竞争性磋商文件中计量单位的使用及磋商语言

- 8.1 本项目如划分采购包，供应商可以对本项目的其中一个采购包进行响应，也可同时对多个采购包进行响应。供应商应当对所参与采购包对应第四章《采购需求》所列的全部内容进行响应，不得将一个采购包中的内容拆分响应，否则其对该采购包的响应将被认定为**无效响应**。
- 8.2 除竞争性磋商文件有特殊要求外，本项目磋商所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 8.3 除专用术语外，响应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。供应商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，在解释响应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，其不利后果由供应商自行承担。

#### 9 响应文件构成

- 9.1 供应商应当按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件的部分格式要求，见第六章《响应文件格式》。
- 9.2 对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商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，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 9.3 第三章《评审方法和评审标准》中涉及的证明文件。
- 9.4 对照第四章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第四章《采购需求》做出了响应，或申明与第四章《采购需求》的偏差和例外。如第四章《采购需求》中要求提供证明文件的，供应商应当按具体要求提供证明文件。

9.5 供应商认为应附的其他材料。

## 10 报价

10.1 所有响应均以人民币报价。

10.2 供应商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。供应商的报价应包括但不限于以下内容，《供应商须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

10.2.1 响应货物及标准附件、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；

10.2.2 按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关费用。

10.3 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。

10.4 供应商不能提供任何有选择性或可调整的最后报价（竞争性磋商文件另有规定的除外），否则其**响应无效**。

## 11 磋商保证金

11.1 供应商应按《供应商须知资料表》中规定的金额及要求交纳磋商保证金。

11.2 交纳磋商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。

11.3 磋商保证金到账（保函提交）截止时间同首次响应文件提交截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前将原件提交至采购代理机构；由于到账时间晚于首次响应文件提交截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**响应无效**。

11.4 磋商保证金有效期同响应有效期。

11.5 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳磋商保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

11.6 采购人、采购代理机构将及时退还供应商的保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以



不再退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外：

11.6.1 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的磋商保证金；

11.6.2 成交供应商的磋商保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还成交供应商；

11.6.3 未成交供应商的磋商保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还。

11.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构不予退还磋商保证金：

11.7.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

11.7.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

11.7.3 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；

11.7.4 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

11.7.5 《供应商须知资料表》规定的其他情形。

## 12 响应有效期

12.1 响应文件应在本竞争性磋商文件《供应商须知资料表》中规定的响应有效期内保持有效，响应有效期少于竞争性磋商文件规定期限的，其**响应无效**。

## 13 响应文件的签署、盖章

13.1 响应文件应由供应商的法定代表人或经其授权代表在响应文件上签字并加盖单位印章。授权代表须持有书面的“法定代表人授权书”（标准格式附后），并将其附在响应文件中。如对响应文件进行了修改，则应由供应商的法定代表人或经其授权代表在修改的每一页上签字。响应文件的副本可采用正本的复印件。

# 四 响应文件的提交

## 14 响应文件的提交

14.1 提交时，供应商应将响应文件正本和所有副本以及电子版分开密封装在单独的密封袋中，且在密封袋正面标明“正本”“副本”“电子版”字样。响应文件提供**正本 1 份，副本 2 份，电子版 1 份**（正本盖章后扫描件 pdf 版本和最终 word 版本）。

- 14.2 为方便核查保证金，供应商应将保证金相关材料（保证金汇款单据、保证金声明等）单独密封，并在密封袋上标明“保证金”字样单独提交。
- 14.3 所有密封袋上均应：
- （1）清楚标明提交至磋商文件中指明的地址；
  - （2）注明磋商文件中指明的项目名称、项目编号/包号和“在（提交截止时间）之前不得启封”的字样。
  - （3）在密封袋的封装处加盖供应商公章。
- 14.4 如果供应商未按上述要求密封并加标记，采购人或采购代理机构对响应文件的误投或过早启封概不负责。
- 14.5 所有信封上还应写明供应商名称及地址，以便若其响应文件被宣布“迟到”时原封退回。
- 15 响应文件提交截止时间
- 15.1 供应商应在竞争性磋商文件要求响应文件提交截止时间前，将响应文件提交至指定的地点。
- 15.2 采购人或采购代理机构有权按本须知的规定，通过修改磋商文件延长响应截止期。在此情况下，采购人、采购代理机构和供应商受递交响应文件截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。
- 16 响应文件的修改与撤回
- 16.1 提交响应文件截止时间前，供应商可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。磋商保证金的补充、修改或者撤回应通知采购人或采购代理机构。
- 16.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章，作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

## 五 评审

- 17 响应文件的解密与开启
- 17.1 采购人或采购代理机构将按竞争性磋商文件的规定，在响应文件提交截止时间的同一时间和竞争性磋商文件预先确定的地点开启响应文件。
- 17.2 供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或采购代理机构将

及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。

17.3 供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。

17.4 供应商不足 3 家的，响应终止。

17.5 本项目不公开报价。

## 18 磋商小组

18.1 磋商小组根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评审与磋商事务，独立履行职责。

18.2 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。

## 19 评审方法和评审标准

19.1 见第三章《评审方法和评审标准》。

# 六 确定成交

## 20 确定成交供应商

20.1 采购人将在收到评审报告后，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商，见《供应商须知资料表》。成交候选人并列的，按照《供应商须知资料表》要求确定成交供应商。

## 21 成交公告与成交通知书

21.1 采购人或采购代理机构将在成交供应商确定后 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交公告期限为 1 个工作日。

21.2 成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。

## 22 终止

- 22.1 出现下列情形之一的，采购人或采购代理机构将终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：
- 22.1.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- 22.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 22.1.3 除了“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的”情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

## 23 签订合同

- 23.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。
- 23.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。
- 23.3 联合体成交的，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。
- 23.4 政府采购合同不能转包。
- 23.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。本项目是否允许分包，见《供应商须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在响应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，**否则响应无效**。成交供应商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。

## 24 询问与质疑

### 24.1 询问

- 24.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《供应商须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。
- 24.1.2 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。

## 24.2 质疑

24.2.1 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程、成交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。

24.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商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。

24.2.3 供应商委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交供应商签署的授权委托书。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。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商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。

24.2.4 供应商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。

24.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《供应商须知资料表》。

## 25 代理费

25.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《供应商须知资料表》。由成交供应商支付的，成交供应商须一次性向采购代理机构缴纳代理费，报价应包含代理费用。

## 第三章 评审方法和评审标准

### 一、资格审查程序

#### 1 响应文件的资格审查和符合性审查

1.1 磋商小组将根据《资格审查要求》和《符合性审查要求》中规定的内容，对供应商进行检查，并形成检查结果。供应商《响应文件》有任何一项不符合《资格审查要求》和《符合性审查要求》要求的，视为未实质性响应磋商文件。未实质性响应磋商文件的响应文件按**无效响应**处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

1.2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除竞争性磋商文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。

1.3 《资格审查要求》见下表：

**资格审查要求**

序号	检查因素	检查内容	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《采购邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	<p>供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>供应商是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；</p> <p>供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；</p> <p>供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加响应的，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。</p>	提供证明文件的复印件并加盖供应商公章

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1-2	供应商资格声明书	提供了符合竞争性磋商文件要求的《供应商资格声明书》。	格式见《响应文件格式》
1-3	供应商信用记录	<p>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）；</p> <p>截止时点：首次响应文件提交截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；</p> <p>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，与其他竞争性磋商文件一并保存；</p> <p>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供应商，其<b>响应无效</b>。联合体形式磋商的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须供应商提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1	中小企业政策	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，提供如下资料：</p> <p>1、供应商单独响应的，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。</p> <p>2、如磋商文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且供应商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，且满足采购文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《响应文件格式》

序号	检查因素	检查内容	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、且供应商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《响应文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	提供证明文件的复印件并加盖供应商公章
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体磋商，且供应商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磋商和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为响应文件的组成部分，与响应文件其他内容同时提交。 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及3-3项规定。 3、本表序号3-4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供应商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供应商确定资质等级。 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供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的响应无效。 7、本项目不接受联合体响应时，供应商不得为联合体。	提供证明文件的复印件并加盖供应商公章
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，供应商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《响应文件格式》



序号	检查因素	检查内容	格式要求
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	提供证明文件的复印件并加盖供应商公章
4	磋商保证金	按照竞争性磋商文件的要求提交磋商保证金。	

1.4 《符合性审查要求》见下表：

#### 符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按照磋商文件要求提供授权委托书；
2	响应报价	响应报价未超过磋商文件中规定的预算金额；
3	响应有效期	满足磋商文件中载明的响应有效期；
4	实质性格式	标记为“实质性格式”的内容均按磋商文件要求提供且签署、盖章；
5	其他无效情形	响应文件不存在不符合法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

## 2 磋商、响应文件有关事项的澄清、说明或者更正和最后报价

- 2.1 磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。
- 2.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。
- 2.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。
- 2.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。
- 2.5 响应文件的澄清、说明或者更正：

- 2.5.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。
- 2.5.2 磋商小组对响应文件进行审查，如发现供应商提交的响应文件存在不满足《符合性审查要求》的内容，如属于表中“不允许”澄清、说明或者更正的内容，则供应商响应文件按**无效处理**；如属于表中的“允许”澄清、说明或更正的内容，磋商小组将要求供应商在规定的时间内对响应文件进行澄清、说明或者更正。如供应商在磋商小组规定的时间内未作出必要的澄清、说明或者更正，或澄清、说明或者更正后仍不能满足采购文件要求的，则供应商的响应文件按**无效处理**。
- 2.5.3 供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。澄清、说明或者更正文件将作为响应文件内容的一部分。
- 2.6 磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价时间为磋商小组指定的时间，具体时间根据磋商进度另行通知。
- 2.7 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的，提交最后报价的供应商可以为 2 家。
- 2.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

- 2.9 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

### 3 最后报价的算术修正及政策调整

- 3.1 最后报价须包含竞争性磋商文件全部内容，如最后分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对最后报价进行调整。磋商小组有权要求供应商在评审现场合理的时间内对此进行书面确认，供应商不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分响应，其**响应无效**。

- 3.2 最后报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- 3.2.1 竞争性磋商文件对于报价修正是否另有规定：

☐有，具体规定为：\_\_\_\_\_

☐无，按下述 3.2.2-3.2.5 项规定修正。

- 3.2.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

- 3.2.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；

- 3.2.4 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。

- 3.2.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商书面确认后产生约束力，供应商不确认的，其**响应无效**。

- 3.3 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《供应商须知》4.2 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，评审时价格不予扣除。

- 3.3.1 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。

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

- 3.3.3 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。

- 3.3.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 3.3.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照竞争性磋商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。
- 3.3.6 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。
- 3.3.7 残疾人福利性单位按竞争性磋商文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 3.3.8 若供应商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。
- 3.3.9 其他为落实政府采购政策实施的优先采购：\_\_\_\_\_。
- 4 磋商环节及提交最后报价后如出现以下情况的，供应商的**响应文件无效**：
- 4.1 供应商对实质性变动不予确认的；
- 4.2 不满足磋商文件★号条款或磋商文件技术指标超出磋商文件《采购需求》中主要技术参数允许偏差的最大范围的（如有）；
- 4.3 未按照磋商小组规定的时间、逾期提交最后报价的；
- 4.4 如供应商的最后报价超过竞争性磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价的；
- 4.5 响应文件中出现可选择性或可调整的报价的（竞争性磋商文件另有规定的除外）；
- 4.6 最后报价出现前后不一致，供应商对修正后的报价不予确认的；
- 4.7 其他：\_\_\_\_\_。
- 5 评审方法和评审标准
- 5.1 本项目采用的评审方法为：本项目的评审采用综合评分法。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。
- 5.2 竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。
- 5.3 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）\_\_\_\_\_。
- 5.4 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，优先采购的具体规定（如涉及）\_\_\_\_\_。

## 6 确定成交候选人名单

- 6.1 磋商小组将根据各供应商的评审排序以及磋商文件中关于成交候选人的相关规定，确定本项目成交候选人名单，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选人的排名顺序。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。响应文件满足竞争性磋商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供应商为排名第一的成交候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。
- 6.2 磋商小组根据上述供应商排序，依次推荐排序前 3 名的供应商为成交候选供应商（若在磋商文件允许的情形下提交最后报价的供应商为二家，则依次推荐二名供应商为成交候选供应商），并编写评审报告。
- 6.3 磋商小组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、响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

## 7 报告违法行为

- 7.1 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

## 二、评审标准

序号	评分因素	分值	评分标准
1	供应商同类项目业绩	10	供应商自 2023 年 1 月 1 日（以合同签订日期为准）至今，具有类似项目业绩，每提供一个得 2 分，最高 10 分。注：须提供合同复印件（合同首页、内容页、盖章页等关键内容页），否则不予认可。
2	需求分析解决方案	6	对本项目需求的理解，项目需求分析内容完整、分析透彻、理解认度高，得 6 分；项目需求分析内容简单、通用，基本符合项目需求，得 4 分；项目需求分析内容有重大缺陷或疏漏的，得 2 分；否则不得分。
3	话务系统和数据查询系统服务解决方案	8	对本项目需求的理解，项目需求分析内容完整、分析透彻、理解认度高，得 8 分；项目需求分析内容简单、通用，基本符合项目需求，得 5 分；项目需求分析内容有重大缺陷或疏漏的，得 2 分；否则不得分。
4	工单系统及维护服务解决方案	8	对本项目需求的理解，项目需求分析内容完整、分析透彻、理解认度高，得 8 分；项目需求分析内容简单、通用，基本符合项目需求，得 5 分；项目需求分析内容有重大缺陷或疏漏的，得 2 分；否则不得分。
5	云服务组织方案	8	对本项目需求的理解，项目需求分析内容完整、分析透彻、理解认度高，得 8 分；项目需求分析内容简单、通用，基本符合项目需求，得 5 分；项目需求分析内容有重大缺陷或疏漏的，得 2 分；否则不得分。
6	热线人员坐席支撑服务组织方案（电话处理岗）	8	对本项目需求的理解，项目需求分析内容完整、分析透彻、理解认度高，得 8 分；项目需求分析内容简单、通用，基本符合项目需求，得 5 分；项目需求分析内容有重大缺陷或疏漏的，得 2 分；否则不得分。
7	热线人员坐席	8	对本项目需求的理解，项目需求分析内容完整、分析

	支撑服务组织 方案(后台数据 岗)		透彻、理解认度高,得 8 分;项目需求分析内容简单、通用,基本符合项目需求,得 5 分;项目需求分析内容有重大缺陷或疏漏的,得 2 分;否则不得分。
8	热线人员坐席 支撑服务组织 方案(运营管理 岗)	8	对本项目需求的理解,项目需求分析内容完整、分析透彻、理解认度高,得 8 分;项目需求分析内容简单、通用,基本符合项目需求,得 5 分;项目需求分析内容有重大缺陷或疏漏的,得 2 分;否则不得分。
9	招聘培训工作 组织方案	5	提供的方案详细完整,科学合理可行,有很强的针对性,完全符合项目特点及要求,得 5 分;提供了常规、通用的方案,得 3 分;提供的方案有重大缺陷或疏漏的,得 1 分;否则,得 0 分。
10	绩效考核及绩 效奖金管理组 织方案	5	提供的方案详细完整,科学合理可行,有很强的针对性,完全符合项目特点及要求,得 5 分;提供了常规、通用的方案,得 3 分;提供的方案有重大缺陷或疏漏的,得 1 分;否则,得 0 分。
11	项目团队	2	电话处理岗人员 5 人均具有一年以上相关工作经验的,得 2 分;否则,得 0 分。注:需提供简历表,否则不予认可。
		2	后台数据岗人员 4 人均具有一年以上相关工作经验的,得 2 分;否则,得 0 分。注:需提供简历表,否则不予认可。
		3	运营管理岗具有三年以上呼叫行业外包项目管理经验的,得 3 分;否则,得 0 分。注:需提供简历表及近半年内在供应商处任意一个月的社保缴纳证明材料,否则不予认可。
12	质量保证解决 方案	3	提供的方案详细完整,科学合理可行,有很强的针对性,完全符合项目特点及要求,得 3 分;提供了常规、通用的方案,得 2 分;提供的方案有重大缺陷或疏漏的,得 1 分;否则,得 0 分。

13	应急服务解决方案	3	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 3 分；提供了常规、通用的方案，得 2 分；提供的方案有重大缺陷或疏漏的，得 1 分；否则，得 0 分。
14	保密措施解决方案	3	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 3 分；提供了常规、通用的方案，得 2 分；提供的方案有重大缺陷或疏漏的，得 1 分；否则，得 0 分。
15	报价	10	满足磋商文件要求的最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价/最后报价）×10
合计		100	



## 第四章 采购需求

### 一、项目概述

96315 投诉咨询服务电话是北京市消费者协会及全市各级消协组织接收消费者投诉咨询诉求，依法履行公益性职责的重要平台。96315 投诉咨询服务电话于 2003 年设立，其主要功能为：解答消费者的咨询；登记消费者的投诉信息并向各区消协和相关单位转送；对全市各级消费者协会组织受理投诉和咨询信息并进行综合分析。

### 二、项目需求

北京市消费者协会（以下简称市消协）按照相应的工作程序，根据实际工作需要科学配置坐席及工作岗位，明确岗位职责，对坐席及岗位的工作制定绩效考核，定制话务系统和数据查询系统，为市消协日常工作提供数据支撑。

市消协拟通过购买外包服务的方式由供应商提供 2026 年度 96315 热线运营所需人员、系统、场地及服务支撑，费用包含三部分：租用成交供应商提供的专业呼叫中心职场及话务系统服务，工单系统及维护服务，热线人员坐席支撑服务。

本项目的工作时间为工作日 9:00 至 18:00。

服务期限为自合同签订生效之日起至 2026 年 12 月 31 日。鉴于本项目服务时间应于 1 月 1 日开始，如因不可抗因素致本项目实际签订合同日期晚于 1 月 1 日，乙方作为新供应商需根据实际工作情况，收款后向原外包服务供应商支付相应的延续服务费用（以今年外包服务商成交价格据实结算）。

#### 1. 场地要求

1.1 供应商所提供的职场在基础设施建设方面具备良好的通信保障、电力保障以及消防保障。职场坐席均已配备硬件及软件系统、办公电脑、话务专用耳机、办公工位、24 小时监控等相关设备。

1.2 鉴于热线职场不在项目采购方办公地点，供应商应在项目采购方办公地点设置联网可视设备（大屏幕），可实时示数据信息，方便日常工作监督、验收。

#### 2. 系统要求

##### 2.1 基本话务功能

基本话务功能位于系统页面的最顶端，与坐席呼叫接听相关的功能主要有以下：签入\签出、置忙\置闲、应答\挂断、保持\恢复、求助、用户评价、通话时长警示灯。其中：

求助即呼叫转移功能，坐席与来电用户通话时，点击求助按钮，可转移到外线号码或其他坐席。

用户评价为坐席结束来电服务通话后，手动点击评价按钮，用户可听到语音播报请求用户对此服务进行打分，并记录用户的按键打分数。

通话时长警示灯为坐席与来电用户通话时长超过五分钟后，警示灯会进行闪烁提示，对正常通话无其他影响。

## 2.2 话务质检

话务质检包含人工质检、质检申诉、质检统计。

人工质检包括结果搜索、录音播放、人工纠正等。

质检申诉包括质检申诉与质检申诉审批。

质检统计包括质检结果统计、质检任务统计、质检执行统计等。

## 2.3 话务统计

话务统计包括：话务量统计，未接来电统计，社会评价统计，接听统计。

话务量统计,可提供截止前时间的每日话务量情况，统计日期可选择截止当天之前的所需日期间隔，统计类型可按天、按月及按年。统计口径包括呼入数、接通数、接通率、通话时长、通话均长等。

未接来电统计,是对已转坐席但坐席没有接听的通话情况进行统计。展示统计日期内的未接来电数，可按日期、按拨入号、按坐席等分类进行查看。

社会评价分析,根据坐席完成一通来电服务后用户的评价打分进行统计。

接听统计,按时段统计，可选择统计步长为小时，日期，月份，年份，统计出所选时段的呼入量，请求人工服务数，人工接通数，接通率。

按接入号码统计，可统计出每一接入坐席的通话量，通话时长及平均通话时长。

## 2.4 信息采集

信息采集包括咨询信息采集、投诉信息采集、建议信息采集。三类信息采集页面进行切换时，已填写的相同字段信息可自动带入切换后的页面，无需再次填写。

1、咨询信息采集包括以下三部分信息：

(1) 基本信息自动填写，包括来电号码、被叫号码、信息来源。

(2) 咨询方信息采集，需由坐席人员填写，主要信息字段有姓名、性别、居住地、年龄、联系电话。

(3) 咨询信息填写，需由坐席人员填写，包括咨询单位、联系方式、涉及问题、主体名称、行业类别、主体分类、商品服务名称、咨询简要情况。对于在工商局有信息备案的主体，可显示其注册地址，联系电话，统一社会信用代码，生存状态等信息。

坐席人员填写完成后，点击保存。此类信息无提交及分派操作。

## 2、投诉信息采集包括以下四部分信息：

(1) 基本信息自动填写，包括来电号码、被叫号码、信息来源。

(2) 投诉方信息采集，需由坐席人员填写。主要信息字段有姓名、性别、居住地、年龄、联系电话、其他信息字段包括有身份类别、邮编、地址、证件类型、证件号码、工作单位、残疾人标志。

(3) 被诉方信息填写，需由坐席人员填写。包括销售途径、销售形势、主体名称、行业类别、主体分类。对于在工商局有信息备案的主体，可显示其注册地址，联系电话，统一社会信用代码，生存状态等信息。

(4) 投诉内容，需由坐席人员填写。包括商品服务名称、分类、问题分类、投诉人要求、简要情况等。投诉内容可根据不同的商品服务名称，提供不同的详细描述字段。如商品服务为手机，投诉内容所填字段还包括品牌、规格型号、消费时间、事发时间等。

坐席人员填写完成后，可点击提交或者保存。若点击提交，则该投诉单会提交派单员处，待派单员进行操作处理。若点击保存，只保存填写信息，并不提交至派单员，可在投诉信息查询处进行查询展示。

## 3、建议信息采集包括以下三部分信息：

(1) 基本信息自动填写，包括来电号码、被叫号码、信息来源。

(2) 建议方信息采集，需由坐席人员填写。主要信息字段有姓名、性别、居住地、年龄、联系电话、其他信息字段包括有身份类别、邮编、地址、证件类型、证件号码、工作单位、残疾人标志。

(3) 被建议信息填写，需由坐席人员填写。包括主体名称、事发地、简要情况。对于在工商局有信息备案的主体，可显示其注册地址，联系电话，统一社会信用代码，生存状态等信息。

坐席人员填写完成后，可点击提交或者保存。若点击提交，则该建议单会提交派单员处，待派单员进行操作处理。若点击保存，只保存填写信息，并不提交至派单员，可在建议信息查询处进行查询展示。

## 2.5 信息查询

1、针对已保存的咨询单进行查询展示，筛选字段包括登记单号、咨询方姓名、登记时间、来电号码、简要情况等。咨询单列表展示字段包括状态、登记单号、信息来源、咨询单位、咨询方名字、登记人等。可点击咨询单展示列表中的某一咨询单进行详细内容查看。

2、针对已保存或提交的投诉单进行查询展示。可根据不同字段对投诉单进行筛选展示，包括登记单号、投诉方姓名、登记时间、来电号码、社会信用统一代码、被诉方、简要情况、订单号、流程状态、信息来源、联系电话。

投诉单查询列表展示信息有超时状态、投诉单状态、登记单号、投诉方姓名、被诉方、地址、接收单位、登记单位、登记人、处理单位。

点击查询列表中的某一投诉单可进行查看，展示投诉单中由坐席人员采集的基本信息、投诉方信息、被诉方信息、投诉内容。

同时查看页面也可进行如下操作：生成 word、修改及保存、分派、查看流转记录、查看修改记录、转咨询、转建议。

3、针对已保存或提交的建议单进行查询展示。可根据不同字段对投诉单进行筛选展示，包括登记单号、提供方姓名、登记时间、来电号码、简要情况、流程状态、信息来源、联系电话。

建议单查询列表展示信息有超时状态、建议单状态、登记单号、提供方姓名、来电号码、简要情况、登记人、处理单位等。

点击查询列表中的某一建议单可进行查看，展示建议单中由坐席人员采集的基本信息、建议方信息、被建议方信息。

同时查看页面也可进行如下操作：修改及保存、分派、查看流转记录、查看修改记录、转咨询、转投诉。

## 2.6 信息流转

信息流转即投诉单和建议单的处理。

1、投诉流转。派单员可根据投诉单位所在地进行投诉单的分派，投诉单可分派至某一企业或分派至某一区协会或区局。由接收单位的工单处理人员对投诉单内容进行处理并填写投诉处理内容，投诉处理内容包括处理结果、结果细分、退还金额、赔偿金额、调解情况、办理时间、承办人等。

在投诉单处理页面还可进行如下操作：确认登记信息、暂存、生成 word、上报、退

回、检查、查看流转记录、查看相似案例。

2、建议流转。派单员可根据建议单位所在地进行建议单的分派，建议单可分派至某一企业或分派至某一区协会或区局。由接收单位的工单处理人员对建议单内容进行处理并填写建议处理内容，建议处理内容包括不受理原因、结果细分、办理时间、承办人等。

在建议单处理页面还可进行如下操作：确认登记信息、暂存、生成 word、上报、退回、检查、查看流转记录、查看相似案例。

## 2.7 数据统计

此模块为统一进行数据分析，方便系统使用人员快速进行统计查找。包括可分为商品类或服务类的类别、问题性质、指定时间段、被诉主体、热点问题及典型案例等查询、汇总、分析功能。

## 2.8 绩效管理

绩效管理包括坐席服务管理、坐席考勤管理。

坐席服务管理即查看可不同坐席工号的话务量与满意度。展示每一坐席的通话量、通话时长、内部转移量、平均通话时长、满意率等。

坐席考勤管理可对坐席工作时长进行统计，记录坐席签入和签出时间，统计工作时长、示忙次数、示忙时长、呼入空闲时长、有效服务时长等。

## 2.9 系统管理

系统管理模块包括坐席配置、密码修改、系统权限设置、系统主题设置等功能。

## 2.10 使用权限

热线工单系统服务归甲方唯一使用，不得用于其他单位使用，相关业务数据同时归甲方所有。

## 2.11 云服务

供应商需向采购人提供 96315 系统信息云服务。

## 3. 服务人员岗位职责：

### 3.1 电话处理岗 5 席

电话处理岗主要负责电话接听工作、审核派单工作、质量检查工作、疑难处理及数据汇总等工作，具体工作内容如下：

负责接听 96315 投诉咨询服务电话。

负责准确解答涉及消费者权益保护法律法规的咨询；依法登记消费者投诉；登记消

费者对消协工作的建议；及时、准确、全面地将电话信息按照市消协的规定登记对应工单。

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信息，上报班长。

### 3.2 后台数据岗 4 席

后台数据岗主要工作内容如下：

负责每日汇总、上报当天投诉集中或应当引起注意的投诉信息。

对突发、紧急情况及时上报，编写“重点数据监测”。

辅助市消协做好数据统计工作，定期汇总工作情况并按时提交工作月报、季报、半年报、年报表格和投诉数据分析。

负责分派工单至相应单位、掌握各单位投诉信息处理情况。

按照市消协工单录入标准对工单录入质量进行管理。

在遇电话高峰期时进行电话接听等工作，以保证热线畅通，接听更多消费者来电。

### 3.3 运营管理岗 1 席

运营管理岗主要工作内容如下：

负责与市消协进行对接，对项目的执行情况负总责。

负责根据各岗位工作要求制定合理的人员绩效制度。

负责全面监管服务质量，拟定员工被诉判责标准并结合项目运营情况适时调整。

负责通过监听抽查电话对电话坐席的业务解答及服务质量等进行监控，按照市消协绩效管理标准进行评分。

负责整理、上报每日质检中发现的突出问题。

负责各具体岗位人员的日常管理、现场秩序控制、处理涉及话务人员的投诉。

负责解答疑难问题、接听升级诉求电话。

负责结合项目要求，制定合理的培训方案并开展培训。

对招聘人员进行入职培训。具体包括行为规范、常识、服务用语、沟通技巧、法律法规、工单填写、系统操作、心理减压等。入职培训分为基础培训和试接线培训，均由成交供应商承担，培训期内的成本由成交供应商承担。

对各岗位人员进行不定期培训。具体包括新出台的涉及消费者权益的法律法规和政策文件等。

对员工被诉情况进行判责，判责时间为员工被诉发起之日起 3 个工作日内。

对突发、紧急情况及时调配各岗人员。

对外包人员因工作过失造成的不良影响制定整改方案并追踪落实。

对现场电话处理岗遇疑难客户需协助现场直接处理，避免引起客户升级投诉等。

#### **4. 各岗位人员要求**

**4.1** 各岗位需大专以上学历人员不低于总数的 85%，其余人员不低于中专学历。具有呼叫行业工作经验的人员不低于总人数的 50%。

**4.2** 招聘人员经过培训后由成交供应商进行考核通过后正式上岗。

**4.3** 电话处理岗和后台数据岗的人员要求具有一年以上相关工作经验，近半年无被投诉记录。主要以成交供应商正式工作人员为主。

**4.4** 后台数据岗人员中要求有 2-3 人服务于北京市消费者协会定期的投诉和咨询受理情况的统计分析工作，具有一年以上相关工作经验。

**4.5** 运营管理岗要求必须是成交供应商的正式工作人员，具有大学本科以上学历，三年以上呼叫行业外包项目管理经验，具有独立带团队的能力。

#### **5. 服务质量要求**

**5.1** 各岗位人员在工作中要使用规范的服务用语，做到文明、礼貌、热情、诚恳、周到服务。外包人员不得因服务或业务问题引发公众有效投诉。（有效投诉指经核实，投诉事项属实成立的情况。）

**5.2** 按季度统计电话处理岗日均登记投诉或咨询信息不少于 425 单。热线项目应保证按市消协要求按时出具投诉的每月、每季度以及半年和全年的数据报表及投诉分析。

**5.3** 成交供应商要保障外包人员稳定，正式在岗工作六个月以上的员工必须占员工总数的 60%以上。管理人员离岗需提前一个月书面通知市消协。

**5.4** 成交供应商承担员工婚假、产假、丧假、哺乳假、年休假、病假等运营成本。由于成交供应商责任，造成工作任务未完成需要加班的，加班费用由成交供应商承担。

**5.5** 项目主管应专职服务于本项目，提供全面的管理服务。

**5.6** 成交供应商须提供管理人员的履历及相关资质证明，并将管理人员的绩效奖金与项目运营情况关联。对于管理人员工作出现重大过失、不配合工作等情况的，市消协有权要求更换，成交供应商应在 5 个工作日内做出实质响应，并对管理人员的处理情况通报市消协。

**5.7** 市消协与成交供应商共同制定各岗位绩效考核制度及绩效奖金管理制度，如需调整，成交供应商应提前告知市消协并征得同意。

5.8 成交供应商应组织热线坐席人员每月进行业务考试。考试成绩应与员工绩效，竞聘培训、质检、班长等岗位相关联。

5.9 市消协对不称职外包人员的更换要求，成交供应商需在 2 个工作日内做出实质响应。

5.10 根据本项目特点制定合理、高效的排班制度，除保证工作日岗位不出现缺人、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。

5.11 服务期届满前，采购人可根据需要要求成交单位延长服务期，延长服务期内服务标准应与服务协议一致，延长服务期所有相关的费用由再次采购的成交单位承担。

5.12 成交供应商与采购人签订坐席外包协议后，试运行期 2 个月，成交供应商应在试运行期内按照协议要求完成招聘、培训工作，试运行期后正式员工应符合双方协议的要求。（自合同生效之日起 2 个月为试运行期）

## **6. 违约金和履约保证金**

### **6.1 违约金**

6.1.1 根据人员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，将扣除成交供应商相应比例的违约金。

6.1.2 按季度统计日均投诉或咨询登记量未达到 425 单，每下降 0.1%将递增年外包服务费用 0.2%的违约金。

6.1.3 如质检比例低于当月接通总数的 20%（统计数据保留小数点后两位），每减少 0.1%将递增年外包服务费用 0.2%的违约金。

6.1.4 外包工作人员受理热线要保证公众的认可度，保证参评消费者满意率在 80%以上，未达到指标将扣除外包费用的 0.2%的违约金。

6.1.5 如公众对外包人员的投诉被判定有效，每发生 1 件有效投诉将扣除年外包服务费用 1%的违约金。

6.1.6 运营管理人员离岗未提前 1 个月书面通知市消协的，将扣除年外包服务费用 2%的违约金。

6.1.7 如成交供应商未按规定组织月考的，每减少 1 次将扣除年外包服务费用 1%的违约金。应当提交考试答卷和月考情况总结，作为完整的项目考核材料。考试结果应与员工绩效挂钩。

6.1.8 每季度开展员工培训至少 1 次，每减少 1 次将扣除年外包服务费用 1%的违约



金。培训前应提交培训计划，培训结束后应提交培训情况总结和员工考核结果，作为完整的项目考核材料。考试结果应与员工绩效挂钩。

**6.1.9** 如管理人员未能履行职责，未按时提交月报、季报、半年报、年报或未及时上报重要信息、在对外包人员的投诉中不能做到客观认定的，将扣除年外包服务费用 2% 的违约金。

**6.1.10** 如服务期结束后，成交供应商未延长服务期直至新供应商能够实际开展工作，影响项目正常开展的，将扣除年外包服务费用 8% 的违约金。

序号	违约项目名称	达标数值	未达标数值	扣款比例(年外包服务费)	验证
1	按季度统计日均投诉或咨询登记量未达到 425 单	425 单	减少 0.1%	递增 0.2%	通过系统数据验证
2	质检比例	20.00%	减少 0.1%	递增 0.2%	由供应商提供质检评分材料，市消协通过抽查验证
3	公众对员工服务的认可度	80%	——	扣除 0.2%	根据参评消费者满意度认定
4	公众对员工的有效投诉	0	增加 1 件	扣除 1%	由供应商提供员工责任初步判定，由市消协最终认定
5	运营管理人员离岗未提前 1 个月通知市消协	——	——	每人扣除 2%	根据实际情况认定
6	组织员工考试	12 次月考	减少 1 次	扣除 1%	由供应商提供考试答卷和月考情况总结，作为项目考核材料。

7	开展员工培训	每季度 1 次 全年共 4 次	减少 1 次	扣除 1%	由供应商提供培训计划、培训情况总结和员工考核结果，作为项目考核材料
8	未按时提交月报、季报、半年报、年报	12 份月报 1 份半年报 4 份季报 1 份年报	未提 供/未 按时 提供	扣除 2%	以邮箱接收时间 为准
	不按市消协的通知和要求落实或落实不力	——	——		根据实际情况认定
	未及时上报重要信息	——	——		根据实际情况认定
	在对外包人员的投诉中不能做到客观认定	——	——		根据实际情况认定
9	未延长服务期	——	——	扣除 8%	根据实际情况认定

## 6.2 履约保证金

6.2.1 供应商应于合同签订后 30 个工作日内向采购人提供合同总价款 10% 的履约保证金。服务期满后 30 个工作日内，采购人退还履约保证金。

6.2.2 履约保证金用于补偿采购人因供应商不能履行其合同义务而蒙受的损失。

6.2.3 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交：

采购人可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行保函格式或其他采购人可接受的格式。履约保函期限与服务期限相同。

银行支票、金融机构或担保机构出具的保函等非现金形式。

6.2.4 如果供应商未能按合同规定履行其义务，采购人有权从履约保证金中取得补偿。服务期满后，供应商提供的服务满足合同要求的，采购人将把履约保证金无息退还供应商。

### 三、其他

1. 供应商需针对本项目提供项目理解及分析、系统运维方案、质量保证措施和方案、培训方案、应急服务解决方案、招聘方案、服务场所及场所设备、人员配备方案、保密方案。
2. 本项目验收要求按照合同条款执行。

备注：如遇国家政策及相关工作调整，导致 96315 热线服务平台工作发生变化，采购人可提前一个月向成交供应商发出书面通知，并有权提前终止全部合同，且采购人不承担由此产生的任何法律责任以及相关费用。

## 第五章 合同草案条款

### 2026 年 96315 热线服务外包项目 合同

甲方：北京市消费者协会

乙方：

合 同 书

北京市消费者协会（甲方）2026 年 96315 热线服务外包项目以 XXXXXXXX 号竞争性磋商文件在国内采购。经磋商小组评定，\_\_\_\_\_为乙方。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

下列文件构成本合同的组成部分，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. 本合同书
- b. 成交通知书
- c. 合同条款
- d. 竞争性磋商文件(含澄清文件)
- e. 响应文件(含竞争性磋商文件补充通知)

2、主要内容

乙方为甲方投诉咨询热线（法定工作日、3.15 期间需全员到岗；五一、十一期间需留人值守；以及其他甲方指定日期内）提供专业呼叫中心职场、话务和工单系统、坐席人员支撑服务，服务质量检查及培训工作，负责整体项目运营，详细见业务服务协议各岗位职责。

3、合同总价

本合同总价为：\_\_\_\_\_元人民币（含税），（大写：\_\_\_\_\_）。

本协议适用乙方为甲方投诉咨询热线提供专业呼叫中心职场、话务和工单系统、坐席人员支撑服务，服务质量检查及培训工作，该业务事项属于电信增值业务，适用的税率：\_\_\_\_%。

（1）分项价格：

序号	服务内容	单价	数量	小 计（年）
1	人员服务费用			
2	场地费用			
3	相关配套服务（话务系统服务费用、工单系统服务、云服务）			

4	总价	
---	----	--

(2) 热线服务项目细分价格：

项目构成		数量	单价（含税）	预算月费用(含税)	年费用（含税）
			元/席/月	元/月	元
人员服务费用	电话处理岗				
	后台数据岗				
	运营管理岗				
话务系统服务费用	系统服务				
	通讯费				
工单系统服务	运维服务				
云服务	云主机				
	云安全				
	公网 IP				
场地费用	职场				
合计					

4、本合同服务的服务期限及地点

服务期限：自合同生效之日起至 2026 年 12 月 31 日

地点：乙方呼叫中心职场

5、付款条件

(1) 延续服务及相关

合同期限为一年，如因非甲方原因导致服务延期至下一年，乙方应继续服务至新服务合同签订，延续服务发生的费用由签订合同的新乙方支付（以新合同签订当年外包服务商成交价格据实结算）。

鉴于本项目服务时间应于 2026 年 1 月 1 日开始，如因不可抗因素致本项目实际签订合同日期晚于 2026 年 1 月 1 日，乙方作为新供应商需根据实际工作情况，收款后向原外包服务供应商支付相应的延续服务费用（以\_\_\_\_年外包服务商成交价格据实结算）。

(2) 在每季度工作结束后，甲方根据乙方实际工作考核情况，支付合同约定的相

应人员服务、场地及相关配套服务费用金额，直至本项目服务期限届满之日。

(3) 甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法发票，否则，甲方有权拒绝付款；

(4) 如遇国家政策及相关工作调整，导致 96315 热线服务平台工作发生变化，甲方可提前一个月向乙方发出书面通知，并有权提前终止全部合同，且甲方不承担由此产生的任何法律责任以及相关费用。乙方如因以上原因不能完全完成季度工作，甲方可根据乙方季度实际工作量向乙方支付相应合同金额。

## 6、履约验收方案

(1) 履约验收：

履约验收的主体、时间、方式：乙方完成每季度工作后，提交相关材料，由甲方根据乙方实际工作情况组织验收。

履约验收程序：乙方按照本协议要求完成服务内容，甲方根据项目考核标准进行验收，全部达标视为项目验收通过。对于不能达标的需求，将扣除乙方相应比例的违约金。

履约验收的内容：根据磋商文件、响应文件及国家行业有关标准，针对本磋商文件每一项商务、技术要求履约情况进行履约验收。

验收标准：乙方为甲方提供的相关服务应符合国家或相关行业的标准及合同考核要求。

(2) 因甲方项目经费支出不能跨年，故在合同期满前的 12 月份提前验收第四季度工作并支付费用。乙方应于合同签订后 30 个工作日内向甲方提供合同总价款 10% 的履约保证金，如发生四季度付款后乙方不能履行其合同义务时，用于补偿甲方蒙受的损失。如乙方正常履约，服务期满后 30 个工作日内，甲方退还履约保证金。

## 7、业务服务协议

### 1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、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”系指根据合同规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”系指根据合同规定乙方承担有关的服务，详见合同内条款及相关附件。

1.4 “甲方”指北京市消费者协会。

1.5 “乙方”指为本合同提供服务的公司或实体。

1.6 “项目现场”指的是：乙方提供的热线职场。

## 2. 乙方服务内容

### 2.1 项目服务内容

乙方按甲方提出的业务需求，为 96315 热线坐席外包项目专业呼叫中心职场、话务和工单数据系统、坐席人员支撑等服务，承揽甲方热线电话受理业务、数据统计分析及相关业务工作。

### 2.2 岗位职责要求

#### 2.2.1 电话处理岗 5 席

电话处理岗主要负责电话接听工作、审核派单工作、质量检查工作、疑难处理及数据汇总等工作，具体工作内容如下：

负责接听 96315 投诉咨询服务电话。

依法登记消费者投诉；登记消费者对消协工作的建议；及时、准确、全面地将电话信息按照市消协的规定登记对应工单。

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信息，上报班长。

#### 2.2.2 后台数据岗 4 席

后台数据岗主要工作内容如下：

负责每日汇总、上报当天投诉集中或应当引起注意的投诉信息。对突发、紧急情况及时上报。

辅助市消协做好数据统计工作，定期汇总工作情况并按时提交工作月报、季报、半年报、年报表格和投诉数据分析。

负责分派工单至相应单位、掌握各单位投诉信息处理情况。

按照市消协工单录入标准对工单录入质量进行管理。

在遇电话高峰期时进行电话接听等工作，以保证热线畅通，接听更多消费者来电。

#### 2.2.3 运营管理岗 1 席

运营管理岗主要工作内容如下：

负责与市消协进行对接，对项目的执行情况负总责。

负责根据各岗位工作要求制定合理的人员绩效制度。

负责全面监管服务质量，拟定员工被诉判责标准并结合项目运营情况适时调整。



负责通过监听抽查电话对电话坐席的业务解答及服务质量等进行监控，按照市消协绩效管理标准进行评分。

负责整理、上报每日质检中发现的突出问题。

负责各具体岗位人员的日常管理、现场秩序控制、处理涉及话务人员的投诉。

负责解答疑难问题、接听升级诉求电话。

负责结合项目要求，制定合理的培训方案并开展培训。

对招聘人员进行入职培训。具体包括行为规范、常识、服务用语、沟通技巧、法律法规、工单填写、系统操作、心理减压等。入职培训分为基础培训和试接线培训，均由成交供应商承担，培训期内的成本由成交供应商承担。

对各岗位人员进行不定期培训。具体包括新出台的涉及消费者权益的法律法规和政策文件等。

对员工被诉情况进行判责，判责时间为员工被诉发起之日起3个工作日内。

对突发、紧急情况及时调配各岗人员。

对外包人员因工作过失造成的不良影响制定整改方案并追踪落实。

对现场电话处理岗遇疑难客户需协助现场直接处理，避免引起客户升级投诉等。

## **2.3 各岗位人员要求**

2.3.1 各岗位需大专以上学历人员不低于总数的85%，其余人员不低于中专学历。具有呼叫行业工作经验的人员不低于总人数的50%。

2.3.2 招聘人员经过培训后由成交供应商进行考核通过后正式上岗。

2.3.3 电话处理岗和后台数据岗的人员要求具有一年以上相关工作经验，近半年无被投诉记录。主要以成交供应商正式工作人员为主。

2.3.4 后台数据岗人员中要求有2-3人服务于北京市消费者协会定期的投诉和咨询受理情况的统计分析和咨询工作，具有一年以上相关工作经验。

2.3.5 运营管理岗要求必须是成交供应商的正式工作人员，具有大学本科以上学历，三年以上呼叫行业外包项目管理经验，具有独立带团队的能力。

## **2.4 服务质量要求**

2.4.1 各岗位人员在工作中要使用规范的服务用语，做到文明、礼貌、热情、诚恳、周到服务。外包人员不得因服务或业务问题引发公众有效投诉。（有效投诉指经核实，投诉事项属实成立的情况。）

2.4.2 按季度统计电话处理岗日均登记投诉或咨询信息不少于425单。热线项目应

保证按市消协要求按时出具投诉的每月、每季度以及半年和全年的数据报表及投诉分析。

2.4.3 成交单位要保障外包人员稳定，正式在岗工作六个月以上的员工必须占员工总数的 60%以上。管理人员离岗需提前一个月书面通知市消协。

2.4.4 成交单位承担员工婚假、产假、丧假、哺乳假、年休假、病假等运营成本。由于成交单位责任，造成工作任务未完成需要加班的，加班费用由成交单位承担。

2.4.5 运营管理岗应专职服务于本项目，提供全面的管理服务。

2.4.6 成交单位须提供管理人员的履历及相关资质证明，并将管理人员的绩效奖金与项目运营情况关联。对于管理人员工作出现重大过失、不配合工作等情况的，市消协有权要求更换，成交单位应在 5 个工作日内做出实质响应，并对管理人员的处理情况通报市消协。

2.4.7 市消协与成交单位共同制定各岗位绩效考核制度及绩效奖金管理制度，如需调整，成交单位应提前告知市消协并征得同意。

2.4.8 成交单位应组织热线坐席人员每月进行业务考试。考试成绩应与员工绩效，竞聘培训、质检、班长等岗位相关联。

2.4.9 市消协对不称职外包人员的更换要求，成交单位需在 2 个工作日内做出实质响应。

2.4.10 根据本项目特点制定合理、高效的排班制度，除保证工作日岗位不出现缺人、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。

2.4.11 服务期届满前，采购人可根据需要要求成交单位延长服务期，延长服务期内服务标准应与服务协议一致，延长服务期所有相关的费用由再次采购的成交单位承担。

2.4.12 成交单位与采购人签订坐席外包协议后，试运行期 2 个月，成交单位应在试运行期内按照协议要求完成招聘、培训工作，试运行期后正式员工应符合双方协议的要求。

## 2.5 场地要求

2.5.1 供应商所提供的职场在基础设施建设方面具备良好的通信保障、电力保障以及消防保障。职场坐席均已配备硬件及软件系统、办公电脑、话务专用耳机、办公工位、24 小时监控等相关设备。

2.5.2 鉴于热线职场不在项目采购方办公地点，供应商应在项目采购方办公地点设置联网可视设备（大屏幕），可实时显示数据信息，方便日常工作监督、验收。

## 2.6 话务系统和数据查询系统要求

### 2.6.1 基本话务功能

基本话务功能位于系统页面的最顶端，与坐席呼叫接听相关的功能包括但不限于：签入\签出、置忙\置闲、应答\挂断、保持\恢复、求助、用户评价、通话时长警示灯。其中：

求助即呼叫转移功能，坐席与来电用户通话时，点击求助按钮，可转移到外线号码或其他坐席。

用户评价为坐席结束来电服务通话后，手动点击评价按钮，用户可听到语音播报请求用户对此服务进行打分，并记录用户的按键打分数。

通话时长警示灯为坐席与来电用户通话时长超过五分钟后，警示灯会进行闪烁提示，对正常通话无其他影响。

### 2.6.2 话务质检

话务质检包含人工质检、质检申诉、质检统计。

人工质检包括结果搜索、录音播放、人工纠正等。

质检申诉包括质检申诉与质检申诉审批。

质检统计包括质检结果统计、质检任务统计、质检执行统计等。

### 2.6.3 话务统计

话务统计包括：话务量统计，未接来电统计，社会评价统计，接听统计。

话务量统计：可提供截止前时间的每日话务量情况，统计日期可选择截止当天之前的所需日期间隔，统计类型可按天、按月及按年。统计口径包括呼入数、接通数、接通率、通话时长、通话均长等。

未接来电统计：是对已转坐席但坐席没有接听的通话情况进行统计。展示统计日期内的未接来电数，可按日期、按拨入号、按坐席等分类进行查看。

社会评价分析：根据坐席完成一通来电服务后用户的评价打分进行统计。

接听统计：按时段统计，可选择统计步长为小时，日期，月份，年份，统计出所选时段的呼入量，请求人工服务数，人工接通数，接通率。

按接入号码统计，可统计出每一接入坐席的通话量，通话时长及平均通话时长。

### 2.6.4 信息采集

信息采集包括咨询信息采集、投诉信息采集、建议信息采集。三类信息采集页面进行切换时，已填写的相同字段信息可自动带入切换后的页面，无需再次填写。

### 1、咨询信息采集包括以下三部分信息：

（1）基本信息自动填写，包括来电号码、被叫号码、信息来源。

（2）咨询方信息采集，需由坐席人员填写，主要信息字段有姓名、性别、居住地、年龄、联系电话。

（3）咨询信息填写，需由坐席人员填写，包括咨询单位、联系方式、涉及问题、主体名称、行业类别、主体分类、商品服务名称、咨询简要情况。对于在工商局有信息备案的主体，可显示其注册地址，联系电话，统一社会信用代码，生存状态等信息。

坐席人员填写完成后，点击保存。此类信息无提交及分派操作。

### 2、投诉信息采集包括以下四部分信息：

（1）基本信息自动填写，包括来电号码、被叫号码、信息来源。

（2）投诉方信息采集，需由坐席人员填写。主要信息字段有姓名、性别、居住地、年龄、联系电话、其他信息字段包括有身份类别、邮编、地址、证件类型、证件号码、工作单位、残疾人标志。

（3）被诉方信息填写，需由坐席人员填写。包括销售途径、销售形势、主体名称、行业类别、主体分类。对于在工商局有信息备案的主体，可显示其注册地址，联系电话，统一社会信用代码，生存状态等信息。

（4）投诉内容，需由坐席人员填写。包括商品服务名称、分类、问题分类、投诉人要求、简要情况等。投诉内容可根据不同的商品服务名称，提供不同的详细描述字段。如商品服务为手机，投诉内容所填字段还包括品牌、规格型号、消费时间、事发时间等。

坐席人员填写完成后，可点击提交或者保存。若点击提交，则该投诉单会提交派单员处，待派单员进行操作处理。若点击保存，只保存填写信息，并不提交至派单员，可在投诉信息查询处进行查询展示。

### 3、建议信息采集包括以下三部分信息：

（1）基本信息自动填写，包括来电号码、被叫号码、信息来源。

（2）建议方信息采集，需由坐席人员填写。主要信息字段有姓名、性别、居住地、年龄、联系电话、其他信息字段包括有身份类别、邮编、地址、证件类型、证件号码、工作单位、残疾人标志。

（3）被建议信息填写，需由坐席人员填写。包括主体名称、事发地、简要情况。对于在工商局有信息备案的主体，可显示其注册地址，联系电话，统一社会信用代码，生存状态等信息。

坐席人员填写完成后，可点击提交或者保存。若点击提交，则该建议单会提交派单员处，待派单员进行操作处理。若点击保存，只保存填写信息，并不提交至派单员，可在建议信息查询处进行查询展示。

#### 2.6.5 信息查询

1、针对已保存的咨询单进行查询展示，筛选字段包括登记单号、咨询方姓名、登记时间、来电号码、简要情况等。咨询单列表展示字段包括状态、登记单号、信息来源、咨询单位、咨询方名字、登记人等。可点击咨询单展示列表中的某一咨询单进行详细内容查看。

2、针对已保存或提交的投诉单进行查询展示。可根据不同字段对投诉单进行筛选展示，包括登记单号、投诉方姓名、登记时间、来电号码、社会信用统一代码、被诉方、简要情况、订单号、流程状态、信息来源、联系电话。

投诉单查询列表展示信息有超时状态、投诉单状态、登记单号、投诉方姓名、被诉方、地址、接收单位、登记单位、登记人、处理单位。

点击查询列表中的某一投诉单可进行查看，展示投诉单中由坐席人员采集的基本信息、投诉方信息、被诉方信息、投诉内容。

同时查看页面也可进行如下操作：生成 word、修改及保存、分派、查看流转记录、查看修改记录、转咨询、转建议。

3、针对已保存或提交的建议单进行查询展示。可根据不同字段对投诉单进行筛选展示，包括登记单号、提供方姓名、登记时间、来电号码、简要情况、流程状态、信息来源、联系电话。

建议单查询列表展示信息有超时状态、建议单状态、登记单号、提供方姓名、来电号码、简要情况、登记人、处理单位等。

点击查询列表中的某一建议单可进行查看，展示建议单中由坐席人员采集的基本信息、建议方信息、被建议方信息。

同时查看页面也可进行如下操作：修改及保存、分派、查看流转记录、查看修改记录、转咨询、转投诉。

#### 2.6.6 信息流转

信息流转即投诉单和建议单的处理。

1、投诉流转。派单员可根据投诉单位所在地进行投诉单的分派，投诉单可分派至某一企业或分派至某一区协会或区局。由接收单位的工单处理人员对投诉单内容进行处

理并填写投诉处理内容，投诉处理内容包括处理结果、结果细分、退还金额、赔偿金额、调解情况、办理时间、承办人等。

在投诉单处理页面还可进行如下操作：确认登记信息、暂存、生成 word、上报、退回、检查、查看流转记录、查看相似案例。

2、建议流转。派单员可根据建议单位所在地进行建议单的分派，建议单可分派至某一企业或分派至某一区协会或区局。由接收单位的工单处理人员对建议单内容进行处理并填写建议处理内容，建议处理内容包括不受理原因、结果细分、办理时间、承办人等。

在建议单处理页面还可进行如下操作：确认登记信息、暂存、生成 word、上报、退回、检查、查看流转记录、查看相似案例。

#### 2.6.7 数据统计

此模块为统一进行数据分析，方便各级系统使用人员快速进行统计查找，统计报表生成。包括可分为商品类或服务类的类别、问题性质、指定时间段、被诉主体、处理结果、调解情况、退赔金额、热点问题及典型案例等查询、汇总、分析功能。

#### 2.6.8 绩效管理

绩效管理包括坐席服务管理、坐席考勤管理。

坐席服务管理即查看可不同坐席工号的话务量与满意度。展示每一坐席的通话量、通话时长、内部转移量、平均通话时长、满意率等。

坐席考勤管理可对坐席工作时长进行统计，记录坐席签入和签出时间，统计工作时长、示忙次数、示忙时长、呼入空闲时长、有效服务时长等。

#### 2.6.9 系统管理

系统管理模块包括坐席配置、密码修改、系统权限设置、系统主题设置等功能。

#### 2.6.10 使用权限

热线工单系统服务归甲方唯一使用，不得用于其他单位使用，相关业务数据同时归甲方所有。

#### 2.6.11 云服务

供应商需向采购人提供 96315 系统信息云服务。

### 3. 甲、乙双方的合同权利和义务

#### 3.1 甲方的权利和义务

##### 3.1.1 合同款支付

3.1.1.1 甲方应当按照合同约定按季度通过工作验收支付外包服务费。

### 3.1.2 其他权利和义务

3.1.2.1 甲方如需变更服务规模或增加业务支撑人员（乙方能够实现的范围内），应提前 15 个工作日书面通知乙方，乙方在收到甲方书面通知 1 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。如甲方未按约定提前通知乙方，责任由甲方承担。

3.1.2.2 甲方应积极配合乙方完成项目相关工作。

3.1.2.3 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。

3.1.2.4 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。

## 3.2 乙方的权利和义务

3.2.1 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。

### 3.2.1 其他权利和义务

3.2.1.1 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。

3.2.1.2 乙方应遵循保密制度，未经允许不得把任何 96315 热线数据信息、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。

3.2.1.3 乙方有权要求甲方提供 96315 咨询热线运行初期所需专业业务知识和相关法律法规培训。

3.2.1.4 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。

3.2.1.5 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。

3.2.3 定期统计数据分析的义务：辅助市消协做好数据统计工作，编写全市消协组织受理投诉和咨询情况分析定期汇总工作情况并按时提交工作月报、季报、半年报、年报表格和投诉数据分析。

## 4. 保密

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无法自公开渠道

获得的文件及资料（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、经营信息及其他有关信息）予以保密。未经该资料和文件的原提供方同意，不得向任何第三方泄露该商业秘密或未公开工作信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。

## 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. 违约金和履约保证金

### 6.1 违约金

6.1.1 根据人员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，将扣除成交供应商相应比例的违约金。

6.1.2 按季度统计日均投诉或咨询登记量未达到 425 单，每下降 0.1%将递增年外包服务费用 0.2%的违约金。

6.1.3 如质检比例低于当月接通总数的 20%（统计数据保留小数点后两位），每减少 0.1%将递增年外包服务费用 0.2%的违约金。

6.1.4 外包工作人员受理热线要保证公众的认可度，保证参评消费者满意率在 80%以上，未达到指标将扣除外包费用的 0.2%的违约金。

6.1.5 如公众对外包人员的投诉被判定有效，每发生 1 件有效投诉将扣除年外包服务费用 1%的违约金。

6.1.6 运营管理人员离岗未提前 1 个月书面通知市消协的，将扣除年外包服务费用 2%的违约金。

6.1.7 如成交供应商未按规定组织月考的，每减少 1 次将扣除年外包服务费用 1%的违约金。应当提交考试答卷和月考情况总结，作为完整的项目考核材料。考试结果应与员工绩效挂钩。

6.1.8 每季度开展员工培训至少 1 次，每减少 1 次将扣除年外包服务费用 1%的违约金。培训前应提交培训计划，培训结束后应提交培训情况总结和员工考核结果，作为完整的项目考核材料。考试结果应与员工绩效挂钩。

6.1.9 如管理人员未能履行职责，未按时提交月报、季报、半年报、年报或未及时



上报重要信息、在对外包人员的投诉中不能做到客观认定的，将扣除年外包服务费用 2% 的违约金。

6.1.10 如服务期结束后，成交供应商未延长服务期直至新供应商能够实际开展工作，影响项目正常开展的，将扣除年外包服务费用 8%的违约金。

序号	违约项目名称	达标数值	未达标数值	扣款比例（年外包服务费）	验证
1	按季度统计日均投诉或咨询登记量未达到 425 单	425 单	减少 0.1%	递增 0.2%	通过系统数据验证
2	质检比例	20.00%	减少 0.1%	递增 0.2%	由供应商提供质检评分材料，市消协通过抽查验证
3	公众对员工服务的认可度	80%	——	扣除 0.2%	根据参评消费者满意度认定
4	公众对员工的有效投诉	0	增加 1 件	扣除 1%	由供应商提供员工责任初步判定，由市消协最终认定
5	运营管理人员离岗未提前 1 个月通知市消协	——	——	每人扣除 2%	根据实际情况认定
6	组织员工考试	12 次月考	减少 1 次	扣除 1%	由供应商提供考试答卷和月考情况总结，作为项目考核材料。
7	开展员工培训	每季度 1 次 全年共 4 次	减少 1 次	扣除 1%	由供应商提供培训计划、培训情况总结和员工考核结果，作为项目考核材料

8	未按时提交月报、季报、半年报、年报	12 份月报 1 份半年报 4 份季报 1 份年报	未提供 / 未按时提供	扣除 2%	以邮箱接收时间为准
	不按市消协的通知和要求落实或落实不力	——	——		根据实际情况认定
	未及时上报重要信息	——	——		根据实际情况认定
	在对外包人员的投诉中不能做到客观认定	——	——		根据实际情况认定
9	未延长服务期	——	——	扣除 8%	根据实际情况认定

## 6.2 履约保证金

6.2.1 乙方应于合同签订后 30 个工作日内向甲方提供合同总价款 10% 的履约保证金。

服务期满后 30 个工作日内，甲方退还履约保证金。

6.2.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

6.2.3 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交：

(1) 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行，按磋商文件提供的保函格式或其他甲方可接受的格式。履约保函期限与服务期限相同。

(2) 银行支票、金融机构或担保机构出具的保函等非现金形式。

6.2.4 如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。服务期满后，乙方提供的服务满足合同要求的，甲方将把履约保证金无息退还乙方。

## 7. 监督与审核

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。

## 8. 索赔

如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同规定义务导致甲方受到损失，乙方应按照甲方的实际损失予以赔偿。

## 9. 不可抗力

9.1 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。

9.2 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，双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

## 10. 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。

## 11. 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力。

## 12. 争端的解决

12.1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决；不能协商解决的，可以依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

12.2 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。

## 13. 通知

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。

## 14. 计量单位

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。

## 15. 适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

## 16. 合同未尽事宜

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。

## 17. 合同生效及其他

### 17.1 合同生效：

(1) 双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章或合同专用章；

17.2 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力：

- (1) 竞争性磋商文件
- (2) 响应文件（如被甲方接受）
- (3) 成交通知书

17.3 本合同一式 xx 份，具有同等法律效力。甲方 xx 份，乙方 xx 份，采购代理机构 xx 份，采购监督管理部门 xx 份。

17.4 本合同满足条款规定的生效条件后即生效，至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。

## 18. 合同的生效

本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖本单位公章或合同专用章后生效。

甲 方： 北京市消费者协会                      乙 方：                     

(印章)

(印章)

授权代表(签字)：                                           授权代表(签字)：                     

地 址： 北京市西城区莲花池东路 102                      地 址：                     

号天莲大厦 3 层

开户银行：                     /                                          开户银行：                     

帐 号：                     /                                          帐 号：                     

签订时间：        年    月    日                      签订时间：        年    月    日

## 第六章 响应文件格式

### 供应商编制文件须知

- 1、供应商按照本部分的顺序编制响应文件，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、对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商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，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 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。

响应文件封面（非实质性格式）

# 响 应 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

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 供应商资格声明书

供应商资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目磋商中，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。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

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



## 2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

### 2-1 中小企业证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，供应商无须提供《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；当供应商拟享受中小企业扶持政策时，仍应提供上述证明文件，否则不享受相关中小企业扶持政策。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，响应文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》，或提供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。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业或要求供应商以联合体形式参加采购活动，响应文件中须提供《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。

（4）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供应商出具。联合体参与的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的分包内容。

3）对于多标的采购项目，供应商应充分、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。

（5）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，供应商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《供应商须知资料表》，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<sup>1</sup>，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：\_\_\_\_\_

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

## 残疾人福利性单位声明函格式

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

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

### 3 磋商保证金凭证/交款单据电子件

#### 4 响应书（实质性格式）

### 响应书

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）组织的采购活动，并对此项目进行磋商。

1. 我方已详细审查全部竞争性磋商文件，自愿参与磋商并承诺如下：

（1）本响应有效期为自响应文件提交截止之日起\_\_\_\_\_个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应竞争性磋商文件的全部要求。

（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）如我方成交，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照竞争性磋商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）：\_\_\_\_\_。

与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_

传 真\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_

电子函件\_\_\_\_\_

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



法定代表人（单位负责人）身份证明

致：\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：\_\_\_\_性别：\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_职务：\_\_\_\_

系\_\_\_\_（供应商名称）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、护照等身份证明文件电子件：

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

6 报价一览表

报价一览表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

供应商名称	报价	
	大写	小写

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

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



7 分项报价表

分项报价表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_ 报价单位：人民币元

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

注：上述各项的详细说明（如有），可另页描述

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

8 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	竞争性磋商文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应文件内容	偏离情况	说明
<b>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）：</b> <input type="checkbox"/> <b>无偏离</b> （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。） <input type="checkbox"/> <b>有偏离</b> （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一系列明，否则 <b>响应无效</b> ；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”。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

9 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	竞争性磋商文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对竞争性磋商文件中的所有商务、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，**响应无效**。
2. “偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

10 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

11 最后报价一览表（实质性格式，磋商后提交）

最后报价一览表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

供应商名称	最后报价		其他 声明
	大写	小写	

注：此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

12 最后分项报价表（实质性格式，磋商后提交）

最后分项报价表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_ 报价单位：人民币元

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

注：1. 上述各项的详细说明（如有），可另页描述。  
2. 此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 13 技术方案

（格式由供应商自拟）

#### 14 附注

说明：本附注包含保证金声明和中标人开票信息，以上材料无需在响应文件中提交，和磋商保证金凭证一起单独密封提交。

本附注内容格式请勿修改。



关于投标保证金的声明

(为退回保证金方便, 此表需要填写盖章附在投标文件最后, 非实质响应)

备注不能删除

附注 1 关于投标保证金的声明

致: 北京国际招标有限公司

我单位参与贵公司组织的\_\_\_\_\_ (项目名称), 招标编号\_\_\_\_\_. 在招投标活动结束后, 请将投标保证金退至我单位以下账户:

户 名: \_\_\_\_\_

开 户 行: \_\_\_\_\_

行 号: \_\_\_\_\_

账 号: \_\_\_\_\_

为此, 我单位声明:

以上账户信息真实有效, 如我单位相关信息在此期间内发生变更, 我单位负责及时通知贵公司。如由于填写信息不实、内容不清晰、我单位信息变更而未及时告知贵公司等问题, 引发的退还保证金延误等问题, 后果由我单位自行承担。

投标人名称 (盖章): \_\_\_\_\_

日期:        年    月    日

注:

1. 此笔款项为本次招标项目的投标保证金。
2. 本声明须加盖投标人公章或财务专用章, 并请勿加盖在银行信息上。
3. 此声明需与投标文件一并递交。

中标人开票信息

公司名称:

税号:

地址:

电话:

开户行名称:

账号: