

北京 12328 热线服务

招标文件

项目名称：北京 12328 热线服务

项目编号/包号：11000025210200154803-XM001

采 购 人：北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶
检验所）

采购代理机构：北京市建壮咨询有限公司



目 录

目 录	1
第一章 投标邀请	2
第二章 投标人须知	7
第三章 资格审查	28
第四章 评标方法和评标标准.....	32
第五章 采购需求	42
第六章 合同条款及合同格式.....	47
第七章 投标文件格式	64

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号/包号: 11000025210200154803-XM001
2. 项目名称: 北京 12328 热线服务
3. 项目预算金额: 1276.341644 万元、项目最高限价(如有): 1276.341644 万元
4. 采购需求:

包号	标的名称	采购包预算金额(万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	北京 12328 热线服务	1276.341644	1	<p>北京 12328 热线为 2014 年 1 月 12 日在全国首批开通的，向公共提供交通行业政策法规方面的信息咨询服务，收集我市交通行业举报投诉的一条 7*24 小时社会公益性服务监督电话。热线开通至今，已接听收集市民各类来电 500 余万件，业务范围涵盖我市交通全行业。</p> <p>长期以来，北京 12328 热线不断拓展服务渠道，逐步形成了电话、微信、APP、网站四位一体的服务模式，也依靠通过不断为市民交通出行提供高效优质的服务而备受市民认可，成为市民出行不可或缺的“好帮手”，陆续获得了“全国 12328 十佳服务中心”“全国三八红旗集体”“全国巾帼文明岗”、北京市交通委员会“青年文明号”等荣誉。</p> <p>2021 年初，为贯彻落实《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发〔2020〕53 号)及《2021 年北京市“接诉即办”改革工作要点》(京接改组发〔2020〕3 号)精神，北京 12328 热线积极稳妥做好与市便民热线的整合工作，最终确定了“双号并行，保留话务座席”的整合方式。</p> <p>2021 年 5 月，交通运输部召开了全国 12328 热线电视电话会，重点强调要进一步畅通交通运输投诉举报渠道，提升服务监督水平，维护好交通运输从业人员合法权益，更好发挥 12328 电话听民声、畅民意、解民忧、汇民智的重要作用，不断增强人民群众对运输服务的获得感幸福感安全感。交通运输部和市委市政府对北京 12328 热线作出了要“进一步发挥 12328 服务监督作用”的要求，为下一步北京 12328 热线发展指明了方向。</p> <p>为切实贯彻落实交通运输部、市委市政府指示，不断提升我市交通行业“即接即办”工作水平，北京 12328 热线拟通过规范外包服务进一步加强热线建设，提升为民服务能力。</p>

5. 合同履行期限: 2026年01月01日至2026年12月31日。

6. 本项目是否接受联合体投标: 是 否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求:

2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

本项目专门面向 中小企业 小微企业 采购。即: 提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

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

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求: 投标人未被“信用中国”网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单, 未被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单。(以采购人或者采购代理机构于投标截止时间当日在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准); 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得同时参加本项目的政府采购活动; 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商, 不得再参加该采购项目的其他采购活动;

3. 本项目的特定资格要求:

3.1 本项目是否属于政府购买服务:

否

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

3.2 本项目是否接受分支机构参与投标: 是 否

3.3. 其他特定资格要求: /。

三、获取招标文件

1. 时间: 2025年12月2日至2025年12月8日, 每天上午 00:00 至 12:00, 下午 12:00 至 24:00 (北京时间, 法定节假日除外)。

2. 地点: 北京市政府采购电子交易平台。

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

4. 售价：0 元。

5. 本次招标公告同时在中国政府采购网 (<http://www.ccgp.gov.cn/>) 、北京市政府采购网 (<http://www.ccgp-beijing.gov.cn/>) 网站上发布。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间、开标时间：2025年12月22日10点00分（北京时间）。

地点：北京市丰台区莲花池西里 10 号路桥大厦 7 层 717 会议室。

注意事项：每家投标人只能派 1 人（法定代表人或负责人或授权代表）参加开标会议，参加开标人员进场须携带加盖单位公章的法定代表人或负责人身份证明（参加开标人员为法定代表人或负责人）或法定代表人或负责人授权委托书（参加开标人员为授权代表），出示个人有效身份证原件及加盖投标人公章的法定代表人或负责人及授权代表身份证复印件。（法定代表人或负责人身份证明或法定代表人或负责人授权委托书需注明项目名称，授权日期及授权有效期）。

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：

1) 《关于政府采购促进中小企业发展管理办法的通知》财库〔2020〕46 号及《北京市财政局北京市经济和信息化局转发财政部工业和信息化部关于政府采购促进中小企业发展管理办法的通知》（京采购〔2021〕263 号）；

2) 《关于政府采购支持监狱企业发展有的关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）；

3) 《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）；

4) 《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）；

5) 节约能源、环境保护、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展、支持监狱企业发展、促进残疾人就业等；

6) 其他需要落实的政府采购政策。

2. 本项目采用线上线下相结合电子化采购方式（请按招标文件要求现场递交纸质投标文件），请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册，办理 CA 认证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，并认真核实时数字认证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 认证证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”—“操作指南”—“市场主体 CA 办理操作流程指引”/“电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

2.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“操作指南”—“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

2.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

2.4 获取电子招标文件

供应商持 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： 北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶检验所）

地 址： 北京市朝阳区团结湖中路北一条 3 号

联系方式： 王工 85981613

2. 采购代理机构信息

名 称: 北京市建壮咨询有限公司

地 址: 北京市丰台区莲花池西里 10 号路桥大厦 7 层

联系方式: 郭国军、王燕婉、王巧红, 56057600-8065

3. 项目联系方式

项目联系人: 郭国军

电 话: 56057600-8065

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“”或“”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				
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				
2. 4	核心产品	<input type="checkbox"/> 关于核心产品本项目/_包不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目/_包为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目/_包为非单一产品采购项目，核心产品为： /_。				
3. 1	现场考察	<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：_____。				
	开标前答疑会	<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. 1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 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： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。				
5. 2. 5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">标的名称</td> <td style="width: 50%;">中小企业划分标准所属行业</td> </tr> <tr> <td>北京 12328 热线服务</td> <td>其他未列明行业</td> </tr> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	北京 12328 热线服务	其他未列明行业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
北京 12328 热线服务	其他未列明行业					

11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。
12.1	投标保证金	投标保证金金额：（本项目无需缴纳投标保证金） 01包：_____ / _____； ... 包：_____ / _____。 投标保证金收受人信息：_____ / _____。
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。
14.1	投标文件及电子版要求	投标文件（含全部文件）：纸质版文件递交、投标文件需双面打印并胶装成册（全一册或分册） 正本：1份 副本：5份 全套电子版1份U盘或光盘。格式要求：PDF盖章扫描及WORD版 注：电子文档为签字并盖章后的正本PDF彩色清晰扫描版和投标文件正本WORD文档的电子版各1份，格式分别采用：PDF格式及WORD格式。 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。请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。
18.1	开标地点及要求	开标时间：同提交投标文件截止时间 开标地点： <u>北京市丰台区莲花池西里10号路桥大厦7层717会议室</u> 。 递交投标文件（参加开标会）时须出示：每家投标人只能派1人（法定代表人或负责人或授权代表）参加开标会议，参加开标人员进场须携带加盖单位公章的法定代表人或负责人身份证明（参加开标人员为法定代表人或负责人）或法定代表人或负责人授权委托书（参加开标人员为授权代表），出示个人有效身份证件原件及加盖投标人公章的法定代表人或负责人及授权代表身份证复印件。（法定代表人或负责人身份证明或法定代表人或负责人授权委托书需注明项目名称，授权日期及授权有效期）。
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 若总得分相同的，按投标报价得分由高到低顺序排列； 总得分且投标报价均相同的，以 <u>商务部分评审得分高者</u> 为中标人 <input type="checkbox"/> 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： <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：_____。

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：书面形式提出														
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：北京市建壮咨询有限公司； 联系电话：56057600-8065； 通讯地址：北京市丰台区莲花池西里10号路桥大厦7层。														
27	代理费	<p>收费对象： <input type="checkbox"/>采购人 <input checked="" type="checkbox"/>中标人</p> <p>收费标准：参照国家发展计划委员会《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号文）及国家发展改革委员会《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）文件要求，以中标价为基数计取招标代理服务费，并在此基础上下浮2%；</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>中标金额（万元）</th> <th>费率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td> <td>1. 5%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td>0. 8%</td> </tr> <tr> <td>500-1000</td> <td>0. 45%</td> </tr> <tr> <td>1000-5000</td> <td>0. 25%</td> </tr> <tr> <td>5000-10000</td> <td>0. 1%</td> </tr> <tr> <td>10000-100000</td> <td>0. 05%</td> </tr> </tbody> </table> <p>缴纳时间：由中标人在领取项目中标通知书时向代理机构一次性支付相应的代理服务费。</p>	中标金额（万元）	费率	100 以下	1. 5%	100-500	0. 8%	500-1000	0. 45%	1000-5000	0. 25%	5000-10000	0. 1%	10000-100000	0. 05%
中标金额（万元）	费率															
100 以下	1. 5%															
100-500	0. 8%															
500-1000	0. 45%															
1000-5000	0. 25%															
5000-10000	0. 1%															
10000-100000	0. 05%															
28	履约保证金	<p>是否要求中标人提交履约保证金： <input checked="" type="checkbox"/>要求，履约保证金的形式：银行支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式 履约保证金的金额：5% 签约合同价 采用银行保函时，开具保函的银行级别：投标人开立基本账户的银行或其上级银行</p>														
29	最高限价	最高限价：1276.341644万元人民币。其中，热线服务费为人民币1258.341644万元，通讯服务费为人民币18万元。投标报价均不能超过上述限定的金额，否则将被视为非响应性报价予以拒绝。														
30	需要说明的其他事项	<p>投标人如果在投标文件中提供了虚假材料，在任何时候采购人都有权否决其投标，并视情况追究其责任。</p> <p>投标人在参加本次政府采购活动前三年中有重大违法记录的，其投标将视为无效投标。</p>														

		投标人在参加本次政府采购活动前三年中有安全责任事故的，其投标将视为无效投标。
		投标人未按招标文件的要求提供资格证明文件的，其投标将被视为无效投标。
		本招标文件中要求的盖章，除特殊标注外，是指在公安部门备案的单位公章。财务专用章、合同专用章、投标专用章等均不予以认可。

投标人须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

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

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

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

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

2.1 资金来源为财政性资金。

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》第一条规定情形的除外。

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)、《政府采购促进中小立及管理办法》(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)。

5.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

(1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

(2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

(3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

5.2.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

5.2.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业

的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

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

5.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

5.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

5.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整,见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素,确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范,以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

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

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

5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品,依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标方法和评标标准》(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），所提供的产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

5.7.2 其他政府采购需求标准

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

6 投标费用

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

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

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

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则投标无效。

8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也

可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆开投标，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 投标总价应包含服务人员工资、五险一金、食宿费、管理费、后勤保

证费等一切承接改项目的全部费用。

- 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 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。
- 11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价(招标文件另有规定的除外)，否则其投标无效。
- 11.5 投标最低报价不作为中标的唯一理由。
- 11.6 投标人不得以低于成本的报价竞标。

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。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**。
- 12.4 投标保证金（保函）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 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：
 - 12.6.1 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，采购人或采购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、盖章及规定

14.1 投标人应准备投标文件正本（见投标人须知资料表）份和副本（见投标人须知资料表）份，每份投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。

14.2 投标文件的正本需打印或用不退色墨水书写，并由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表在投标文件上签字或盖章并加盖单位印章。授权代表须持有书面的“法定代表人授权书”（标准格式附后），并将其附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表在修改的每一页上签字或盖章。投标文件的副本可采用正本的复印件。如联合体投标，由牵头人法定代表人或经其正式授权的代表在投标文件上签字或盖章并加盖单位印章即可。

14.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标文件签字人签字或盖章后才有效。

14.4 投标文件全套电子版载体应为光盘或 U 盘，电子版份数详见投标人须知资料表 14.1，投标人应在载体上或密封袋上明确标注项目名称、投标人名称等相关内容。

四 投标文件的提交

15 投标文件的密封和标记

15.1 投标文件未按要求密封的，其投标文件将被拒收。

15.2 投标时，投标人应将投标文件正本、所有的副本、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。

15.3 为方便开标唱标，投标人应将“开标一览表”单独密封或和投标文件正本一

起密封，并在密封袋上标明“开标一览表”字样，在投标时递交。

15.4 所有密封袋上均应：

- 1) 清楚标明递交至招标公告或投标邀请书中指明的地址。
- 2) 注明招标公告或投标邀请书中指明的货物或服务名称、招标编号和“在开标日期、时间之前不得启封”的字样。
- 3) 在密封袋的封装处加盖投标人公章，如联合体投标，由牵头人加盖单位印章即可。

15.5 所有密封袋上还应写明投标人名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。

15.6 如果投标人未按上述要求密封及加写标记，采购人对投标文件的误投或过早启封概不负责。

16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标公告或投标邀请书中规定的截止日期和时间内，将投标文件递交采购代理单位或采购人，递交地点应是招标公告或投标邀请书中规定的地址。

16.2 采购人有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止期。在此情况下，采购人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

16.3 采购人将拒绝并原封退回在本须知规定的投标截止期后收到的任何投标文件。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标以后，如果投标人提出书面修改或撤标要求，在投标截止时间前送达采购人，采购人将予以接受。

17.2 投标人对投标文件的修改或撤回通知应按本须知规定编制、密封、标记和发送。

17.3 在投标截止期之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

17.4 从投标截止期至投标人在投标书格式中确定的投标有效期之间，投标人不得撤回其投标。

17.5 投标人的投标文件一经接收，将作为项目档案存档，采购人不予退还。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。开标时邀请所有投标人代表、采购人和有关方面代表参加。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。具体要求详见“投标人须知资料表”。
- 18.2 开标时，由投标人或其推选的代表或有关监督机构人员检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由采购代理单位当众宣读“开标一览表”的内容。对于投标人在投标截止期前递交的投标声明，在开标时当众宣读，评标时有效。
- 18.3 采购代理单位宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人代表签字确认。
- 18.4 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人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，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。
- 20.3 评标委员会由7人构成：其中，招标人代表2人（限采购人在职人员，且应当具备评标专家相应或者类似的条件）；技术、经济方面的专家5人；技术专家4人，经济专家1人。

21 评标方法和评标标准

- 21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定成交供应商。

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- 24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。

25 签订合同

25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，由投标人派授权代表以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。

26.2.3 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，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 其他需要说明的内容

履约保证金保函（如适用，中标后开具，无需编制在投标文件中，最终以银行出具为准，但不应改变其实质性内容）

号合同履约保函

致：（采购人名称）

本保函作为贵方与（中标人名称）（以下简称中标人）于 年 月 日

就 _____ 项目（以下简称项目）项下提供（货物名称）（以下简称货物）签订的（合同号）号合同的履约保函。

（出具保函的银行名称）（以下简称银行）无条件地、不可撤销地具结保证本行、其继承人和受让人无追索地向贵方以（货币名称）支付总额不超过（货币数量），即相当于合同价格的____%，并以此约定如下：

1. 只要贵方确定中标人未能忠实地履行所有合同文件的规定和双方此后一致同意的修改、补充和变动，包括更改和/或者修补贵方认为有缺陷的货物（以下简称违约），无论中标人有任何反对，本行将凭贵方关于中标人违约说明的书面通知，立即按贵方提出的累计总额不超过上述金额的款项和按贵方通知规定的方式付给贵方。
2. 本保函项下的任何支付应当为免税和净值。对于现有或者将来的税收、关税、收费、费用扣减或者预提税款，不论这些款项是何种性质和由谁征收，都不应当从本保函项下的支付中扣除。
3. 本保函的条款构成本行无条件的、不可撤销的直接责任。对即将履行的合同条款的任何变更、贵方在时间上的宽限、或者由贵方采取的如果没有本款可能免除本行责任的任何其他行为，均不能解除或者免除本行在本保函项下的责任。
4. 本保函在本合同规定的保证期期满前完全有效。

谨启

出具保函银行名称:

签字人姓名和职务:

签字人签名:

公章:

履约保证金保函（如适用，中标后开具，无需编制在投标文件中，最终以担保机构出具为准，但不应改变其实质性内容）

编号：

（采购人）：

鉴于你方与（以下简称供应商）于年月日签订编号为_____的

《政府采购合同》（以下简称主合同），且依据该合同的约定，供应商应在年月日前向你方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；

2. 主合同约定的应当缴纳履约保证金的情形：

（1）未按主合同约定的质量、数量和期限供应货物/提供服务/完成工程的；

（二）我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的%数额为元（大写），币种为。（即主合同履约保证金金额）

二、保证的方式及保证期间我方保证的方式为：连带责任保证。

我方保证的期间为：自本合同生效之日起至供应商按照主合同约定的供货/完工期限届满后日内。

如果供应商未按主合同约定向贵方供应货物/提供服务/完成工程的，由我方在保证金额内向你方支付上述款项。

三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号。并附有证明供应商违约事实的证明材料。

如果你方与供应商因货物质量问题产生争议，你方还需同时提供部门出具的质量检测报告，或经诉讼（仲裁）程序裁决后的裁决书、调解书，本保证人即按照检

测结果或 裁决书、调解书决定是否承担保证责任。

2. 我方收到你方的书面索赔通知及相应证明材料，在个工作日内进行核定后按照 本保函的承诺承担保证责任。

四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。保证期间届满前，主合同约定的货物\工程\服务全部验收合格的，自验收合格日起，我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（付款项从我方账户划出）之日起，保证责任即终止。

3. 按照法律法规的规定或出现应终止我方保证责任的其它情形的，我方在本保函 项下的保证责任亦终止。

4. 你方与供应商修改主合同，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该等修改事先经我方书面同意的除外；你方与供应商修改主合同履行期限，我方保证期间仍依修改前的履行期限计算，但该等修改事先经我方书面同意的除外。

五、免责条款

1. 因你方违反主合同约定致使供应商不能履行义务的，我方不承担保证责任。

2. 依照法律法规的规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商应 缴纳的保证金义务的，我方亦免除相应的保证责任。

3. 因不可抗力造成供应商不能履行供货义务的，我方不承担保证责任。

六、争议的解决 因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为法院。

七、保函的生效 本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年 月 日

第三章 资格审查

一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其投标无效。
- 4 资格审查合格的投标人不足3家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定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” 投标人事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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(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</p>	格式见《投标文件格式》
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	<p>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。</p> <p>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。</p>	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》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-2-1	投标人信用记录	<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: 投标截止时间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, 与其他采购文件一并保存;</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。</p>	无须投标人提供, 由采购人或采购代理机构查询。
3	本项目的特定资格要求	见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3-1	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。	提供《投标人资格声明书》, 格式见《投标文件格式》
3-2	分支机构参与投标	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	提供相关授权书及证明材料(格式自拟, 须加盖其所属法人/其他组织的公章)

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-3	本项目对于联合体的要求（本项目不适用）	<p>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。</p> <p>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3-1及3-2项规定。</p> <p>3、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。</p> <p>4、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外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>5、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。</p> <p>6、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。</p>	提供《联合协议》原件，格式见《投标文件格式》
4	投标保证金（本项目无需缴纳投标保证金）	按照招标文件的规定提交投标保证金（不适用）。	
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所参与项目的招标文件。	

第四章 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/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标人应对招标文件第五章《采购需求》中有★号条款要求的内容作出承诺，格式自拟；
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，且供应商拟进行分包时，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电子件(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 (本项目不适用)	招标文件不接受进口产品投标的内容时, 投标人所投产品非进口产品的;
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, 并提供证明文件电子件:1)采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品, 则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书:2)所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时, 应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求, 由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求; (如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证, 且在有效期内, 亦视为符合要求) 3)项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品, 且属于强制性标准的, 供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准;
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, 不存在损害采购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	投标文件未含有采购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。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(北京市含教育矫治局)、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》(见附件)的,视同小微企业。

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

3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准,对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估,综合比较与评价;未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为:

综合评分法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

随机抽取

其他方式，具体要求：__/__

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）__/__。

3.2.4 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）__/__。

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

随机抽取

其他方式，具体要求：__/__

4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照商务评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高

顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

- 4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。
- 4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐三名中标候选人。

5 报告违法行为

- 5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

序号	评分因素	分值	评分标准	说明
A 商务部分	投标人基本情况	6分	<p>(1) 投标人具有有效的《增值电信业务许可证》的得 1 分，否则得 0 分。(需要提供有效的证书复印件并加盖投标人公章)；</p> <p>(2) 投标人具有有效的 ISO 45001 或 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证证书的得 1 分，否则得 0 分。(需要提供有效的证书复印件并加盖投标人公章)；</p> <p>(3) 投标人具有有效的 ISO 9001 质量管理体系认证证书的得 1 分，否则得 0 分。(需要提供有效的证书复印件并加盖投标人公章)；</p> <p>(4) 投标人具有有效的 ISO/IEC 20000-1 服务管理体系认证证书的得 1 分，否则得 0 分。(需要提供有效的证书复印件并加盖投标人公章)；</p> <p>(5) 投标人具有有效的 SJ/T11739-2019 呼叫中心运营管理体系建设行业标准认证(简称 CCOM)证书或 YD/T2823-2015 呼叫中心服务质量和运营管理规范(简称 CCS0)的得 1 分，否则得 0 分；</p> <p>(6) 投标人具有有效的 ISO 14001 环境管理体系认证证书的得 1 分，否则得 0 分(需要提供有效的证书复印件并加盖投标人公章)；</p>	
	业绩	15分	近 3 年(自 2023 年 1 月 1 日至今)来，具有与本项目同类的承接经验的，每一个项目得 3 分，满分 15 分。(需提供合同复印件、名称页、重要内容页、日期页、并加盖投标人公章)；	
商务部分合计得分：21 分				
B 技术部分	热线服务人员保障方案	25分	<p>方案内容进行了详细的阐述且满足招标要求，在投标文件中提供不低于 30 人的已有热线服务人员的储备。</p> <p>提供已有人员的储备数量少于或等于 30 人的，得 0 分；</p> <p>在 30 人基础上每多提供 1 人得 1 分；</p> <p>提供 55 人(含)及以上的得 25 分；</p> <p>审核依据为服务人员列表、服务人员身份证件、服务人员学历证复印件(三项缺一不可)</p>	
	服务人员综合管理	4分	<p>需针对招标文件中的岗位设置与人员配置要求，结合综合管理涉及的事项，阐述综合管理方案。</p> <p>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，岗位设置与人员配置设置合理且满足要求则得 4 分；</p> <p>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或岗位设置与人员配置不够合理则得 3 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 2 分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。</p>	

	服务人员工资福利待遇	5分	<p>需针对招标文件中的工资福利待遇要求，制定完善合理的薪酬体系以及考核激励、人员晋升(淘汰)机制，充分调动服务人员积极性，在投标文件中阐述方案。</p> <p>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则得 5 分；</p> <p>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则得 4 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 3 分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分；</p>	
	已有的内部管理制度	7分	<p>每提供一个投标人单位内部已有的完整的对服务人员的内部管理制度的 1 分，最多的 7 分（含文号、内容、公章、日期）。</p>	
	服务人员招聘方案	5分	<p>需针对招标文件中的招聘要求，结合与各招聘机构、学校等建立稳定的合作对接机制制定招聘方案，以保证在短时间内招聘或调配大量符合项目需求的工作人员。</p> <p>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则得 5 分；</p> <p>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则得 4 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 3 分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。</p>	
	服务人员培训	4分	<p>需针对招标文件中的培训要求，针对岗前基本技能和政策制定合理且完善的培训制度和培训计划。</p> <p>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则得 4 分；</p> <p>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则得 3 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 2 分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。</p>	
	服务人员住宿、餐饮	4分	<p>需针对招标文件中的住宿、餐饮要求及实际需求制定合理且完善的保障方案。</p> <p>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则得 4 分；</p> <p>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则得 3 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 2 分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。</p>	
	热线知识库维护与更新管理	3分	<p>需针对招标文件中的热线知识库维护与更新要求执行知识库及相关资料的更新维护以及细化梳理方案。</p> <p>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则得 3 分；</p> <p>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则得 2.5 分；</p>	

			方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 2 分； 方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分； 方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。	
安全综合管理	3 分		需针对招标文件中的安全综合管理要求，结合交通运输部、市委市政府、市交通委等关于各类业务服务的规范、流程和制度，制定合理且完善的安全综合管理方案。 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则得 3 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则得 2 分； 方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 1.5 分； 方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分； 方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。	
应急情况处理	2 分		需针对招标文件中的应急情况处置要求，制定合理且完善的包括防疫、消防、保密、治安、自然灾害等突发情况下的应急处理方案。 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则得 2 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则得 1.5 分； 方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 1 分； 方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制或方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。	
服务业务工作目标及争优创先工作	4 分		需针对招标文件中的争优创先要求，优化完善名项管理制度，制定合理完善的工作方案，最大程度的加大宣传引导，打造示范热线。 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则得 4 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则得 3 分； 方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 2 分； 方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分； 方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。	
与相关单位配合工作	3 分		需针对招标文件中的要求，制定与交通运输部、市 12345 便民服务热线、12328 系统运维单位、委系统各单位(部门)、各市属交通企业和采购人的配合联动方案做好各项工作的落实以及交接工作。 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则得 3 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则得 2 分 方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 1.5 分； 方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分； 方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。	

技术总分合计得分：69 分				
C 投标 报价 部分	投标报价	0-10 分	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 10 分值。 备注：此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标方法和评标标准》2.4 及 2.5。	
报价部分合计：10 分				
合计：A+B+C=100 分				

第五章 采购需求

一、项目概况

北京 12328 热线为 2014 年 1 月 12 日在全国首批开通的，向公共提供交通行业政策法规方面的信息咨询服务，收集我市交通行业举报投诉的一条 7*24 小时社会公益性服务监督电话。热线开通至今，已接听收集市民各类来电 500 余万件，业务范围涵盖我市交通全行业。

长期以来，北京 12328 热线不断拓展服务渠道，逐步形成了电话、微信、APP、网站四位一体的服务模式，也依靠通过不断为市民交通出行提供高效优质的服务而备受市民认可，成为市民出行不可或缺的“好帮手”，陆续获得了“全国 12328 十佳服务中心”“全国三八红旗集体”“全国巾帼文明岗”、北京市交通委员会“青年文明号”等荣誉。

2021 年初，为贯彻落实《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发(2020)53 号)及《2021 年北京市“接诉即办”改革工作要点》(京接改组发(2021)3 号)精神，北京 12328 热线积极稳妥做好与市便民热线的整合工作，最终确定了“双号并行，保留话务座席”的整合方式。

2021 年 5 月，交通运输部召开了全国 12328 热线电视电话会，重点强调要进一步畅通交通运输投诉举报渠道，提升服务监督水平，维护好交通运输从业人员合法权益，更好发挥 12328 电话听民声、畅民意、解民忧、汇民智的重要作用，不断增强人民群众对运输服务的获得感幸福感安全感。交通运输部和市委市政府专门对北京 12328 热线作出了要“进一步发挥 12328 服务监督作用”的重要批示，为下一步北京 12328 热线发展指明了方向。

为切实贯彻落实交通运输部、市委市政府重要指示，不断提升我市交通行业“即接即办”工作水平，北京 12328 热线拟通过规范外包服务进一步加强热线建设，提升为民服务能力。

二、服务内容

投标人为采购人提供北京 12328 热线的运行服务，服务需满足下列条件：

(一) 人员保障。投标人承接北京 12328 热线的整体运行，热线运行的服务人员均需由投标人自行聘用、管理，热线运行服务人员与采购人之间不存在劳动关系、劳务关系等与用工相关的任何法律关系。

投标人应保证足够数量并具备适合岗位能力的热线运行服务人员（中专以上学历，年龄不超过 45 岁）；负责服务人员的招聘、入职、转正、离职、辞退等手续办理；负责服务人员的工资发放、薪酬管理、社会保险、公积金等测算、缴纳及发放；负责服务人员日常培训、档案管理、职称评定等工作；保障服务人员具备职业素质、诉求处理能力、写作能力、分析能力、抗压能力、团队意识等。

（二）业务保障。

按照北京市交通委员会（以下简称“市交通委”）相关文件要求收集、解答、转办、回访市交通委政民互动各渠道的市民诉求，包括但不限于来电、来信及网络诉求等，保证运行服务时间。

（三）通讯保障

为采购人提供 12328 热线整体运行所需的通讯服务并支付全部通讯服务费（包括但不限于回访及市民咨询信息等产生的短信费用、本地通话费、国内长途费等有关的通讯服务费）。该费用已经包含在本合同总价款内，由投标人直接与第三方结算并支付。

（四）管理保障。为服务人员提供安全、餐饮、住宿、工服、团队建设、办公用品等服务保障。

（五）投标人与采购人双方议定的其他事项。

三、服务要求

（一）岗位设置与人员配置管理要求

投标人需配备 110 人的项目运行团队，其中管理团队不少于 3 人（含项目负责人）。投标人应提供不少于 30 人的已有热线服务人员储备（提供姓名、身份证件、学历证书等）。所有项目人员要具有良好的专业水平和综合素质，能接听、查询、统计分析市民诉求，为市交通委各政民互动渠道提供高效服务，岗位设置可参考如下：

1. 项目负责人

在中心热线管理部门的指导管理下，负责本项目的整体运营管理等相关工作。

2. 管理团队

负责员工招聘、入职、培训、考核、调动、统一工服、团队建设、办公用品、后勤等日常管理工作；负责项目服务人员的党建及群团活动组织；负责根据运行实际，不断调

整完善项目流程和规范，优化班制、薪酬、业务等制度；负责提供各项处置数据及技术指标分析统计，并根据需求编制各类相应的简报，对业务信息收集、整理、组织后进行分析和研判等相关工作。

3. 话务接听组

按需求分设不同接听技能组，接听市民来电，回答市民问题，记录市民诉求形成工单等相关工作。

4. 质检抽检组

负责市交通委各政民互动渠道工单的派转、催办和审核办理要素等相关工作。负责检查工单质量。负责抽查话务接听的录音，记录解答不规范的情况并反馈等相关工作。

5. 回访组

负责回访所有转办类工单，询问市民是否有收到处理部门的响应，问题是否得到解决，对处理结果是否满意并记录等相关工作。

6. 网络组

负责在线解答市民通过市交通委微信、APP 等渠道的诉求，与市民在线交流，解答市民问题等相关工作。

7. 业务培训组

负责对员工进行培训，保障服务人员具备职业素质、诉求处理能力、写作能力、分析能力、抗压能力、团队意识等等相关工作。

（二）服务人员综合管理

投标人根据招标人要求须制定合理的热线运行管理制度，搭建完善的管理体系，优化排班制度，建立高效合理的运行班制，实现热线良性高效运转。投标人须制定接听电话服务规范、工作流程及文明用语，提高热线服务质量，打造高质量服务团队；制定热线运行工作机制，规范工作流程、工作时限和工作标准，实现举报投诉受理、分办、答复和反馈“闭环”体系。保证全年 7x24 小时不间断提供人工接听服务，7x8 小时网络实时在线咨询服务等。

（三）服务人员工资福利待遇

投标人须制定完善的薪酬体系，考核激励及人员晋升(淘汰)机制，确保服务人员的工作积极性，避免人员流失等。

（四）服务人员招聘

投标人应有较强的招聘能力，与各招聘机构、学校等建立稳定的合作对接机制，能

够在短时间内招聘或调配大量符合项目需求的工作人员等。

（五）服务人员培训

投标人须制定培训制度和培训计划。对人员进行岗前基本技能和政策初步培训，岗前培训时间不超过1个月，接受培训后能具备计算机操作、口头表达、沟通能力等方面技能。建立日常培训工作机制，保证工作人员不断学习交通行业的政策法规知识，达到独立接听市民来电，以及对现有举报投诉平台的熟练运用等。

（六）服务人员住宿和餐饮

投标人须为热线服务人员提供餐饮、住宿等后勤服务保障。

（七）热线知识库维护与更新管理

投标人须了解北京市停车管理、巡游出租汽车、网约出租汽车、省际客运、轨道交通、道路设施等交通运输各行业的政策法规。根据相关业务发展需要和使用需求对知识库的数据及资料进行实时更新维护，并进行细化梳理，完成知识采集、审核和发布；负责对政策法规的解读提炼，通过对知识点拆分，设计形成一问一答式问题，提供权威准确的应答内容等。

（八）安全综合管理

投标人所提供的进驻人员应严格遵照交通运输部、市委市政府、市交通委等关于各类业务服务的规范、流程和制度，服从进驻办公区的包括但不限于消防、保密、网络、治安、环境卫生等各项规章制度，并与采购人签订相关安全责任书，并配合指定相关制度严格贯彻落实等。

（九）应急情况处置

投标人应具备工作量短期急速上升或人员大量流失等情况下妥善的应急处理能力。

投标人应具备包括消防、保密、治安、自然灾害等突发情况下的应急处理能力等。

（十）争优创先工作

投标人应具备争优创先工作精神，不断优化完善各项管理制度，加大宣传引导，努力将12328热线打造成为全国交通行业的示范热线等。

（十一）与相关单位配合

投标人应主动加强与交通运输部、市12345便民服务热线、12328系统运维单位、委系统各单位（部门）、各市属交通企业和采购人的配合联动，做好各项工作的交接，贯彻各项工作落实等。

四、考核指标与考核要求

考核指标	考核值	考核权重	考核周期	指标数据来源
接通率	≥93%	20%	季	系统平台
信息咨询即时答复率	≥98%	5%	季	系统平台
即时答复满意率	≥99%	5%	季	系统平台
在职培训合格率	≥95%	10%	季	采购人确认
抽检合格率	≥90%	10%	季	采购人统计
人员到达率	≥95%	10%	季	采购人确认
人员流失率	≤5%	10%	季	采购人确认
热线满意度	≥95%	10%	季	系统平台
按时派单成功率	按交通运输部要求	10%	季	系统平台
投诉举报类及时回访率	按交通运输部要求	5%	季	系统平台
投诉举报类有效回访率	按交通运输部要求	5%	季	系统平台
投标人责任事故	0	按要求考核	季	--

接通率：成功接通电话数与转话务人员总电话数的比率。

信息咨询类即时答复率：即时答复的信息咨询类工单量与信息咨询类工单总量的比率。

即时答复满意率：来电人对话务人员电话服务质量评价为非常满意、满意、基本满意的即时答复工单量与参与评价的即时答复工单总量的比率。

在职培训合格率：合格成绩的人数与参加考核人数的比率。

抽检合格率：指采购人工作人员随机抽检工单中的合格工单数量与抽检工单总量的比率（抽检内容：工单内容与来电内容是否相符、工单类别选择是否正确、是否有应提交未提交工单等）。

人员到达率：月均实际到达人数与项目要求到达人数的比率，原则上实际到达人数

每月出勤不少于 120 个工时。项目要求人数范围：110 人（含投标人驻场管理团队）。

人员流失率：月均已转正人员的离职人数与项目人员总数的比率，项目人员总数为每月实际到达人数。

热线满意度：话务人员在电话结束后，市民表示非常满意和满意的数量与市民已评价数量的比率。

按时派单成功率：在规定时间内，派单并签收成功的工单数量与总派单量的比率。

投诉举报类及时回访率：投诉举报类工单办结后，在规定时间内完成回访的工单数量与办结的投诉举报类工单总量的比率。

投诉举报类有效回访率：投诉举报类有效回访工单数量与办结的投诉举报类工单总量的比率。

投标人责任事故：因投标人工作失误或服务原因造成了一定负面影响的事件（包括但不限于因投标人原因形成诉讼案件的，被市交通委及上级主管部门等点名批评等情况）。

第六章 合同条款及合同格式

2026 年甲方对北京 12328 热线服务项目通过公开招标的方式,确定乙方为中标供应商,承接该项目的运行。为了确保乙方服务质量,明确甲乙双方的权利义务,双方依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定,在平等、自愿、协商一致的基础上,就乙方承接北京 12328 热线服务项目的相关事宜达成如下合同条款:

第一条 乙方提供的服务内容

乙方为甲方提供北京 12328 热线的运行服务,服务需满足下列条件:

(一) 人员保障。乙方承接北京 12328 热线的整体运行,热线运行的服务人员均需由乙方自行聘用、管理,热线运行服务人员与甲方之间不存在劳动关系、劳务关系等与用工相关的任何法律关系。

乙方应保证足够数量并具备适合岗位能力的热线运行服务人员(中专以上学历,年龄不超过 45 岁);负责服务人员的招聘、入职、转正、离职、辞退等手续办理;负责服务人员的工资发放、薪酬管理、社会保险、公积金等测算、缴纳及发放;负责服务人员日常培训、档案管理、职称评定等工作;保障服务人员具备职业素质、诉求处理能力、写作能力、分析能力、抗压能力、团队意识等。

(二) 业务保障。

按照北京市交通委员会(以下简称“市交通委”)相关文件要求收集、解答、转办、回访市交通委政民互动各渠道的市民诉求,包括但不仅限于来电、来信及网络诉求等,保证运行服务时间。

(三) 通讯保障

为甲方提供 12328 热线整体运行所需的通讯服务并支付全部通讯服务费(包括但不限于回访及市民咨询信息等产生的短信费用、本地通话费、国内长途费等有关的通讯服

务费）。该费用已经包含在本合同总价款内，由乙方直接与第三方结算并支付。

（四）管理保障。为服务人员提供安全、餐饮、住宿、工服、团队建设、办公用品等服务保障。

（五）甲乙双方议定的其他事项。

第二条 考核指标与考核要求

考核指标	考核值	考核权重	考核周期	指标数据来源
接通率	≥93%	20%	季	系统平台
信息咨询即时答复率	≥98%	5%	季	系统平台
即时答复满意率	≥99%	5%	季	系统平台
在职培训合格率	≥95%	10%	季	甲方确认
抽检合格率	≥90%	10%	季	甲方统计
人员到达率	≥95%	10%	季	甲方确认
人员流失率	≤5%	10%	季	甲方确认
热线满意度	≥95%	10%	季	系统平台
按时派单成功率	按交通运输部要求	10%	季	系统平台
投诉举报类及时回访率	按交通运输部要求	5%	季	系统平台
投诉举报类有效回访率	按交通运输部要求	5%	季	系统平台
乙方责任事故	0	按要求考核	季	--

接通率：成功接通电话数与转话务人员总电话数的比率。

信息咨询类即时答复率：即时答复的信息咨询类工单量与信息咨询类工单总量的比率。

即时答复满意率：来电人对话务人员电话服务质量评价为非常满意、满意、基本满意的即时答复工单量与参与评价的即时答复工单总量的比率。

在职培训合格率：合格成绩的人数与参加考核人数的比率。

抽检合格率：指甲方工作人员随机抽检工单中的合格工单数量与抽检工单总量的比率（抽检内容：工单内容与来电内容是否相符、工单类别选择是否正确、是否有应提交未提交工单等）。

人员到达率：月均实际到达人数与项目要求到达人数的比率，原则上实际到达人数每月出勤不少于 120 个工时。项目要求人数范围：110 人（含乙方驻场管理团队）。

人员流失率：月均已转正人员的离职人数与项目人员总数的比率，项目人员总数为每月实际到达人数。

热线满意度：话务人员在电话结束后，市民表示非常满意和满意的数量与市民已评价数量的比率。

按时派单成功率：在规定时间内，派单并签收成功的工单数量与总派单量的比率。

投诉举报类及时回访率：投诉举报类工单办结后，在规定时间内完成回访的工单数量与办结的投诉举报类工单总量的比率。

投诉举报类有效回访率：投诉举报类有效回访工单数量与办结的投诉举报类工单总量的比率。

乙方责任事故：因乙方工作失误或服务原因造成了一定负面影响的事件（包括但不限于因乙方原因形成诉讼案件的，被市交通委及上级主管部门等点名批评的等情况）。

第三条 项目经费使用原则及支付方式

（一）合同总费用：人民币 X 元，（大写） X: 。上述费用包括：服务费：人民币 X 元，（大写） X（服务人员工资、五险一金、食宿费、管理费、后勤保障费等乙方承接该项目的全部费用）；12328 热线整体运行所需的通讯服务费，人民币 X 元，（大写） X。除此以外甲方没有义务向乙方支付任何其他费用。

（二）支付方式

本合同采取季度支付方式，其中甲方对服务费进行季度考核，通讯服务费不计入考核。

本合同生效之日起 30 日内且财政资金到位后，甲方向乙方支付第一笔合同款，即合同总价款的 25%，为人民币 元，（大写）：。

4 月底前支付第二笔合同款，即合同总价款的 25%，服务费依据第一季度考核结果进行支付。

7 月底前支付第三笔合同款，即合同总价款的 25%，服务费依据第二季度考核结果进行支付。

12 月 25 日前支付第四笔合同款，即合同总价款的 25%，服务费依据第三、四季度考核结果进行支付（12 月以 1 日-15 日的运行数据进行考核）。

除上述约定的费用外，甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

乙方应于甲方每次付款前 5 个工作日内向甲方开具符合税务部门规定和甲方要求的与付款金额等额的合法有效发票，如乙方未及时开具发票导致甲方延期付款的，甲方无需承担延期付款责任。

如因财政拨款未到位导致付款延期的，甲方无需承担延期付款的相关责任。

（三）服务费扣除与返还

1. 未达到考核指标扣除

甲方对乙方服务质量实行季度考核，未达到考核指标的，按下表扣减：

考评指标	考评标准
接通率	采取阶梯扣除，低于 93%达到 80%，每下降 1%扣减本指标考核权重的 0.1%；低于 80%，每下降 1%扣减本指标考核权重的 0.2%，扣完该项考核金额为止。
信息咨询类即时答复率	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
即时答复满意率	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
在职培训合格率	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
抽检合格率	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
人员到达率	每下降 1%扣 10000 元，扣完该项考核金额为止

考评指标	考评标准
人员流失率	每上升 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
热线满意度	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
按时派单成功率	每下降 1%扣 10000 元，扣完该项考核金额为止
投诉举报类及时回访率	每下降 1%扣 15000 元，扣完该项考核金额为止
投诉举报类有效回访率	每下降 10%扣 10000 元，扣完该项考核金额为止
乙方责任事故	每起扣 10000 元

2. 考核指标按照相应权重考核，扣完即止。例：接通率完成指标 X ($93\% > X \geq 80\%$)，即扣减 $(93-X) * \text{季度服务费用 (X 元)} * 20\% \text{ (权重)} * 0.1\%$ ，完成指标 X ($X < 80\%$)，即扣减 $(93-80) * \text{季度服务费用 (X 元)} * 20\% \text{ (权重)} * 0.1\% + (80-X) * \text{季度服务费用 (X 元)} * 20\% \text{ (权重)} * 0.2\%$ 。

3. 扣减返还：12 月支付第四笔合同款时，若全年市民评价为非常满意的数量与市民已评价数量的比率 $\geq 90\%$ ，返还全年扣减费用的 50%，若每季度指标均完成无扣减，则无返还项。

4. 乙方如遇不可抗力因素影响造成未完成考核指标的不予以扣除，不可抗力指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，如自然灾害、政府行为、社会异常事件。

第四条 履约保证金

乙方应于本合同生效之日起 30 日内，向甲方提供金额为本合同总费用金额 5% 的无条件见索即付的履约保证金银行保函，保函有效期限为自开立之日起到 2026 年 12 月 31 日。本合同履行期限内，如乙方有违约情况，甲方有权直接从履约保证金中扣除违约金。

第五条 合同期限与终止

(一) 本合同履行期限为 2026 年 01 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日，在 北京市朝阳区团结湖中路北一条 3 号履行。如需更换地点，由甲乙双方另行协商。

(二) 合同的终止

1. 合同期满，甲乙双方未续签的；
2. 甲乙双方经协商一致解除本合同的；
3. 乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的。

第六条 双方权利和义务

(一) 甲方权利、义务

1. 甲方对乙方的工作进度及服务质量负责监督，全面了解项目完成情况，及时向乙方提出建议和要求，每季度对乙方工作做出考核评估。
2. 甲方对接线、质检、抽检、培训等班组负责人和主要业务人员（不超过总人数的 20%）的任命和更换有决定权。
3. 甲方有权要求乙方更换不符合工作要求的人员。
4. 甲方向乙方提供履行本合同所需的办公场所、办公设备、电话线路、网络线路、水电等办公条件。
5. 甲方有权对乙方负责职场（包括但不限于办公场所、服务人员用餐场所等）的设备安全、消防安全、内保安全、交通安全、网络安全、综治维稳等落实情况进行监督检查。
6. 甲方按照本合同约定支付合同款。

(二) 乙方权利、义务

1. 在履行本合同期间，未经甲方事先书面同意，严禁乙方将服务项目以任何形式转包、分包给任何第三方。
2. 乙方应按时、按标准完成项目任务，并按照甲方要求对服务质量及运行数据进行整理、统计、反馈。
3. 乙方进驻人员应严格遵照交通运输部、市委市政府、市交通委等关于各类业务服务的规范、流程和制度，同时遵守消防、保密、网络安全、治安、环境卫生等各项规章制度，并与甲方签订安全和综治维稳责任书（详见附件 1）。
4. 乙方应根据甲方的要求，对工作人员进行培训，考核通过后方可上岗，满足工

作岗位需要。

5. 乙方未经甲方事先书面授权，不得以甲方名义对外做出任何承诺或类似承诺的言论。如乙方工作人员未经甲方事先书面授权或违反法律法规的规定作出的任何承诺或类似承诺的言论均视为代表乙方，对甲方没有任何约束力，由此产生的责任，由乙方承担；乙方应赔偿因此给甲方和第三方造成的一切损失。

6. 乙方应全力配合该项目的审计工作，应对所提供财务资料的真实性和准确性负责。

7. 乙方应按甲方的要求及时更换不符合工作要求的人员。

8. 在乙方服务期限内，乙方项目服务人员提起的因劳动关系、劳务关系或其他任何原因产生的争议纠纷、导致的仲裁、诉讼等均由乙方负责，并由乙方承担因此产生的全部费用。如因此对甲方造成损失，乙方应赔偿因此对甲方造成的全部损失。

9. 乙方应负责甲方提供场地（包括但不限于办公场所、服务人员用餐场所等）的设备安全、消防安全、内保安全、交通安全、网络安全、保密安全工作、综治维稳等方面的安全责任，乙方应制定项目团队安全生产责任制度和应急管理预案并定期安排乙方服务人员进行安全教育培训和应急演练。

10. 乙方应优先接收现正在服务的人员，保障服务的连续性。

11. 乙方按照本合同的约定按时、足额的向第三方支付通讯服务费，确保甲方正常开展工作。

12. 乙方应完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

第七条 违约责任

1. 本合同履行过程中，甲乙双方因违约或重大过失造成对方经济损失的应当予以赔偿。违约方应当按照《中华人民共和国民法典》等法律法规有关条款的规定以及本合同的约定承担违约责任。

2. 本合同履行过程中，如出现乙方未经甲方事先书面同意而擅自转包、分包的情

况，甲方有权解除本合同。未给甲方造成损失，乙方应按本合同总费用金额 5%的标准向甲方支付违约金；给甲方造成损失，乙方应采取补救措施并承担全部费用，同时两年内不允许参加该项目投标。

3. 本合同履行过程中，由于乙方出现重大工作失误，造成 12328 热线被负面新闻曝光、媒体炒作等影响 12328 热线声誉的，乙方应按本合同总费用金额 5%的标准向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

4. 本合同履行过程中，乙方在甲方提供的场地（包括但不限于办公场所、服务人员用餐场所等）发生安全责任事故（包括但不限于消防、饮食安全等），甲方有权解除本合同，乙方应按合同总费用金额 5%的标准向甲方支付违约金。如因此对甲方造成实际损失超过上述违约金的，乙方应按甲方的实际损失进行赔偿，乙方因此造成的损失自负。

5. 如乙方存在欠付通讯服务费情形的，乙方应立即或者在甲方规定的期限内缴齐。否则，乙方应按合同总费用金额 5%的标准向甲方支付违约金。

6. 本合同履行期内，乙方应严格履行合同项下各项义务，保障项目整体的运行服务质量，若发现违约行为，两年内禁止参与本项目投标。

第八条 解决合同纠纷的方式

在履行本合同的过程中如发生任何争议，甲乙双方应首先协商解决，若协商不成，双方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第九条 其他约定

本合同执行期间，因不可抗力或交通政策重大调整及甲方原因（如：机构调整，职能转变等）导致合同事项或项目经费变更的，甲乙双方另行协商一致后，可签订书面补充协议。

如遇 2026 年项目招标工作延后，考虑到热线运行的延续性，可适当延长本合同履行期限至招标工作完成，具体事宜由甲乙双方另行协商。

第十条 附则

本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同条款具有同等法律效力。

本合同未尽事宜，或对本合同条款及附件内容的任何修改，均应由甲乙双方协商一致后另行签订书面补充协议，作为本合同的有效组成部分。补充协议的约定与本合同有关条款或附件内容不一致的，以补充协议为准。

本合同一式柒份，甲方、乙方各执叁份，招标代理公司备案壹份，具有同等法律效力。

本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

附件 1：北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶检验所）安全和综治维稳责任书

附件 2：2026 年北京 12328 热线服务廉政合同

（以下无正文）

(本页无正文, 为《北京 12328 热线服务合同》之签署页)

甲方: 北京市交通委员会政务服务

乙方:

中心(北京市船舶检验所)

(印章)

(印章)

法定代表人或

法定代表人或

授权代表(签字):

授权代表(签字):

地址: 北京市朝阳区团结湖中路北
一条 3 号楼

地址:

邮政编码: 100026

邮政编码:

电话: 010-89150883

电话:

开户银行: 北京银行总行营业部

开户银行:

账号: 20000031434600009780145

账号:

年 月 日

年 月 日

附件 1

北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶检验所）

安全和综治维稳责任书

鉴于：XX 作为 2026 年北京 12328 热线服务项目的承担方，与北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶检验所）（以下简称“中心”）签署了《北京 12328 热线服务合同》（以下简称“主合同”）。

为确保中心东办公区安全和综治维稳管理工作落实到位，保障中心员工及中心所辖区域内所有人员的生命、健康及财产权益，根据北京市委、市政府及市交通委员会关于加强安全管理工作的精神和目标，本着“预防为主，安全第一”的方针，切实落实安全管理主体责任，有效防范安全事故，全面实现安全工作“零”事故，中心与签订本责任书。

一、XX 安全责任范围

北京 12328 热线服务合同履行期限为 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日，履行地点为北京市朝阳区团结湖中路北一条 3 号，该地址为中心东办公区。在合同履行期内，由 XX 组建的北京 12328 热线服务项目团队使用北京市朝阳区团结湖中路北一条 3 号区域作为办公场地，由 XX 对北京 12328 热线服务项目人员使用区域（包括但不限于办公场地、餐饮区域）的安全问题承担直接责任，以下简称“XX 安全责任区”。

二、XX 安全责任工作要求

1. 认真遵守国家和北京市有关安全生产、内保治安、消防安全、交通安全、控烟管理、网络安全和综治维稳等相关法律法规以及北京市交通委员会、北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶检验所）所制定的相关安全管理规定。
2. 严格落实内保治安管理工作。严格执行内保治安管理制度，承担内保治安责任，严禁任何人员携带危险物品进入 XX 安全责任区。自觉维护区域治安秩序，对北京 12328 热线团队财产安全工作负直接责任。
3. 严格落实消防安全管理工作。监管督促北京 12328 热线服务项目人员严格执行消防管理制度，落实消防安全责任，对 12328 热线服务项目人员进行消防安全法规教育和消防安全技能培训。定期检查 XX 安全责任区消防安全制度执行情况，清除责任

区内易燃易爆物品，消除不安全隐患，确保不发生火灾事故。自觉维护 XX 安全责任区的消防安全，对北京 12328 热线服务项目人员财产安全工作负直接责任。

4. 严格落实控烟管理工作。监管督促北京 12328 热线服务项目人员严格执行认真贯彻《北京市控制吸烟条例》，抓好控烟的宣传和教育，把控烟工作纳入经常性工作日程。对北京 12328 热线团队控烟工作进行监督、检查和指导。要求北京 12328 热线服务项目人员严禁在办公楼内吸烟，确保 XX 安全责任区在非吸烟区域无吸烟现象、无烟具、无烟头，确实把控烟工作落到实处。

5. 严格落实网络安全管理工作。监管督促北京 12328 热线服务项目人员团队严格执行网络安全相关管理要求，认真开展网络、设备安全自检自查工作；组织 12328 热线服务项目人员有关网络安全法规、文件的学习宣贯；积极配合做好中心各项网络、设备安全防护管理和排查检测工作；禁止下载盗版软件；及时做好网络、设备安全应急事件处置等工作。

6. 严格落实烟花爆竹安全管理工作。监管督促 12328 热线服务项目人员团队严格执行《北京市烟花爆竹安全管理规定》。做好 12328 热线服务项目人员服务人员“依法、文明、安全燃放”宣传教育工作，确保不发生因燃放烟花爆竹引发的安全事故。

7. 严格落实值班和信息报送工作。监管督促 12328 热线服务项目人员严格执行落实各项值班工作制度和信息报送工作法则。12328 热线服务项目人员开展应急响应工作演练，检查值班情况和信息报送工作，杜绝擅离职守，迟报、漏报，确保联络畅通。

8. 严格落实保密安全工作。监管督促 12328 热线服务项目人员签订保密协议，遵守保密事项，执行中心保密管理工作相关要求，参加中心安全保密工作相关活动，完成中心布置的相关安全保密工作。

9. 高度重视矛盾纠纷排查维稳工作。监管督促 12328 热线服务项目人员不参与不利于社会安定团结的活动，不参加非法的组织，不参加违法犯罪活动，不参加群体上访，确保不发生治安事件和群体上访事件。加强服务人员治安教育，抓早、抓小解决内部矛盾，确保不发生严重事故，造成恶劣影响。

10. 制定 12328 热线服务项目人员安全生产责任制度，规范 12328 热线服务项目人员办公、餐饮管理，确保 12328 热线服务项目人员办公安全、食品卫生安全，确保 XX 安全责任区不发生任何安全事故。

11. 中心有权随时对 XX 安全责任区进行安全检查。XX 应积极配合公安、消防等部门及中心的安全检查，并积极按照公安、消防等部门及中心提出的要求进行安全整

改。

三、责任追究

XX 对 XX 安全责任区的安全承担相应责任，对 12328 热线运行服务项目人员的安全承担全部责任。如 12328 热线运行期间 XX 安全责任区或 12328 热线服务项目人员发生安全事故，导致中心、12328 热线服务项目人员或任何第三方人员伤亡或财产损失的，由 XX 依法承担相应责任。

四、附则

1. 本责任书自中心和 XX 公司盖章之日起发生效力。
2. 本责任书一式陆份，中心持叁份，XX 持叁份，具有同等法律效力。

北京市交通委员会政务服务中心

(北京市船舶检验所)

年 月 日

年 月 日

附件 2 :

2026 年北京 12328 热线服务廉政合同

甲方：北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶检验所）

乙方：

根据党风廉政建设有关规定，为做好北京 12328 热线服务项目的党风廉政建设，预防腐败问题的发生，保证项目高效优质和资金的安全、有效使用，甲乙双方特订立本合同。

第一条 甲乙双方的权利和义务

- （一）严格遵守国家有关法律、法规和党纪条规。
- （二）严格执行北京 12328 热线服务项目廉政合同，自觉按合同办事。
- （三）双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外），不得损害国家和集体利益。
- （四）建立健全廉政制度，开展廉政教育，设立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。
- （五）发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- （六）发现对方严重违反本合同义务条款的行为，有向上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

第二条 甲方的义务

- （一）甲方及其工作人员不得索要或接受乙方赠送的礼金、有价证券和礼品等，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的各项费用。
- （二）甲方工作人员不得参加乙方安排的任何形式消费娱乐；未经批准，不得私自参与由乙方安排的国内外考察观光活动；不得接受乙方提供的合同规定外的通讯工

具、交通工具和高档办公用品等。

（三）甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国、出境、旅游等提供方便。

（四）甲方工作人员的配偶、子女不得从事与甲方项目有关的劳务等经济活动。

（五）甲方及其工作人员不得违反规定向乙方推荐分包单位，不得要求乙方购买合同规定外的材料和设备。

第三条 乙方义务

（一）乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、礼品等。

（二）乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

（三）乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加任何形式消费娱乐和国内外旅游观光活动。

（四）乙方不得为甲方单位和个人购置或提供合同规定外的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

（五）乙方不得以任何名义为甲方工作人员及其配偶、子女提供与甲方项目有关的项目分包、劳务等经济活动。

第四条 违约责任

（一）甲方及其工作人员违反本合同规定，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方及其工作人员违反本合同规定，按管理权限，依据有关规定，给予党纪、政纪或组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；情节严重的，乙方两年内不允许再参加本项目投标。

第五条 本合同有效期为甲乙双方签署之日起至项目结束。

第六条 本合同作为 2026 年北京 12328 热线服务合同的附件，与其具有同等的法律效力。

第七条 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

第八条 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

甲方单位: _____ (盖章)

乙方单位: _____ (盖章)

法定代表人/授权代表: _____ 法定代表人/授权代表: _____

地址: _____

地址: _____

电话: _____

电话: _____

年 月 日

年 月 日

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（资格证明文件）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

说明：

- 1、投标人必须提供加载统一社会信用代码的营业执照复印件，并加盖投标人单位公章予以证明。
- 2、若为事业单位法人，需要提供有效的事业单位法人证书复印件，并加盖投标人单位公章予以证明。
- 3、若为非法人企业，需要提供经有权机关有效查验的其他资格证明，并加盖投标人单位公章予以证明。
- 4、以联合体形式投标的，联合体各成员应当分别提供。

投标人资格声明书

致： 采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- (一) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (二) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (三) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (四) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- (五) 我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- (六) 我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- (七) 与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）： _____

日期： ____年 ____月 ____日

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

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业声明函

说明：

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，且建议在资格证明文件部分提供。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项

1) 《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

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

3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填本报声明函。

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了

中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及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、残疾人福利性单位声明函、监狱企业/戒毒企业声明函格式

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：

监狱企业/戒毒企业声明函格式

本单位郑重声明，根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，我单位（单位名称）为该文件中所指的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。

本单位参加（招标人名称）的（项目名称）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，或者提供其他监狱/戒毒企业企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

随函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，否则本声明函无效。

单位名称（盖章）：

日期：

拟分包情况说明

致： （采购人或采购代理机构）

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)	占该采购包预算金额的比例 (%)
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业				
...						
合计：						

投标人名称（加盖公章）： _____

日期： ____年____月____日

说明：

- (1) 本表仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时填写，非因“为落实政府采购政策”而进行的分包请按照《拟分包情况说明（类型二）》要求填写。
- (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) 投标人与上述拟分包承担主体签署的《分包意向协议》后附。

附：分包意向协议（实质性格式）（本项目不适用）

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：_____, 该金额占该采购包预算总金额的比例为____%。

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

说明：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的复印件，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（不适用）

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，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 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。
- 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)接受供应商以联合体形式参加采购活动, 且供应商以联合体形式参与时, 须提供《联合协议》, 否则投标无效。
- (2) 联合体各方成员需在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求

4 投标保证金凭证/交款单据复印件（本项目不要求递交投标保证金）

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（商务技术文件）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致: (采购人或采购代理机构)

我方参加你方就_____ (项目名称, 项目编号/包号) 组织的招标活动, 并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件, 自愿参与投标并承诺如下:

- (1) 本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起____个日历日。
- (2) 除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外, 我方响应招标文件的全部要求。
- (3) 我方已提供的全部文件资料是真实、准确的, 并对此承担一切法律后果。
- (4) 如我方中标, 我方将在法律规定的期限内与你方签订合同, 按照招标文件要求提交履约保证金, 并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款(如有):

2.1 提供投标须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本____份、副本____份、电子文档____份, 另提交开标一览表一份。

2.2 按招标文件要求提供和交付的服务的投标报价为¥_____, 大写: _____

2.3 保证遵守招标文件的规定。

2.4 我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标。

2.5 我方愿意向贵方提供任何与本项目投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要、我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明资料。

2.6 我方已详细审核全部投标文件及有关附件, 确认无误。

2.7 我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定, 且我方知道, 若有下列情形之一的, 将被有关部门处以采购金额 5%以上 10%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, 由工商行政管理机构吊销营业执照; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任;

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的;
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的;
- (3) 与采购人、其他投标人或者采购代理机构工作人员恶意串通的;

- (4) 向采购人、采购代理机构工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 在采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。

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）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至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/签章）：_____

委托代理人（签字/签章）：_____

日期：____年____月____日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面电子复印件：

_____	_____
-------	-------

委托代理人有效期内的身份证正反面电子复印件：

_____	_____
-------	-------

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

附：法定代表人（单位负责人）身份证明

致： （采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____性别：____年龄：____职务：____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面电子复印件。

--	--

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

3 开标一览表（实质性格式*）

开标一览表

项目编号/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。
3. 开标一览表中投标总价大小写不一致时, 以大写为准。
4. 此表还应当单独制作一份原件, 并按照“投标人须知”的规定密封标记并单独提交, 以供唱标使用。

投标人名称（加盖公章）: _____

日期: _____年_____月_____日

4 投标分项报价说明表

格式自拟。

投标人应按照第五章采购需求中工作内容自行报价,热线服务费和通讯服务费分别报价,投标报价均不能超过限定的金额,否则将被视为非响应性报价予以拒绝。如不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

投标人名称(加盖公章): _____

日期: ____年____月____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号: _____ 项目名称: _____

对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）：

无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）

有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一列明，否则投标无效；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）

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

注：

“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号: _____ 项目名称: _____

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注:

1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白，**投标无效**。
2. “偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）: _____

日期: ____年____月____日

7 中小企业声明函

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。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中小型企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
- 3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（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：

监狱企业/戒毒企业声明函格式

本单位郑重声明，根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，我单位_____(单位名称)____为该文件中所指的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。

本单位参加_____(招标人名称)____的_____(项目名称)____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，或者提供其他监狱/戒毒企业企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

随函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，否则本声明函无效。

单位名称（盖章）：

日期：

8 拟分包情况说明（类型二）（实质性格式*）（本项目不允许分包）

拟分包情况说明

致： （采购人或采购代理机构）

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)	占投标报价 的比例 (%)
1		<input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他类型				
2		<input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他类型				
...						
合计：						

注：

1. 本表仅在投标人非因“为落实政府采购政策”而分包时填写；投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请按照《拟分包情况说明及分包意向协议》（类型一）要求填写。
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。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

9 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

(1) 近三年内类似项目情况表

序号	招标人名称	项目名称	联系人	联系方式	完成情况

注:1、投标人必须提供能够证明上述案例真实性的材料作为评审依据。（需提供合同复印件、名称页、重要内容页、日期页、并加盖投标人公章）
2、如投标人成立日期不足三年，请提供自成立之日起至投标之日的类似项目业绩；
3、所有复印件应清晰，并由投标人单位加盖公章；
4、提供材料不全或不符合要求的业绩，评分阶段不予以考虑。

(2) 拟投入的服务团队人员

序号	姓名	年龄	学历	专业	拟在本项目职务	工作年限	联系方式	备注

备注：1. 此表后附拟投入服务团队人员资料：身份证件、学历证、资质证（如有）、业绩证明材料（如有）（应提供服务合同复印件或中标通知书复印件或其他证明材料复印件）等复印件（加盖公章）。

2. 投标人指定的，中标后本项目总负责人的姓名、职务和详尽的联系方法。每投标人必须设立总负责人一名，全权负责有关的咨询查询、订执行合同、无条件履行服务承诺等事务；可后附项目总负责人执行的以往业绩、资质证书等情况。

(3) 投标人控股及管理关系情况表

我单位参加_____项目（项目编号：_____）的采购工作，根据相关法律、法规等规定，特就本单位控股及管理关系情况申报如下：并承担申报不实的责任。

一、有限责任公司、股份有限公司使用：

投标人名称	
法定代表人或负责人姓名	
投标人的控股股东/投资人名称及出资比例	
投标人的非控股股东/投资人名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

注:1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
2、投标人的控股股东/投资人是指出资比例在 50%以上,或者出资比例不足 50%,但享有公司股东会/董事会控制权的投资方(含单位或者个人)。
3、管理关系单位是指与不具有出资持股关系的其他投标人之间存在管理与被管理关系的单位;
4、如无相关情况，请在相应栏填写“无”

投标人名称（盖章）：_____

投标人授权代表（签字）：_____

日期： 年 月 日

二、机关法人、事业单位法人、社会团体法人使用：

投标人名称	
单位负责人姓名	
投标人的控股股东/投资人名称及出资比例	
投标人的非控股股东/投资人名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

注:1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

2、投标人的控股股东/投资人是指出资比例在 50%以上,或者出资比例不足 50%,但享有公司股东会/董事会控制权的投资方(含单位或者个人)。

3、管理关系单位是指与不具有出资持股关系的其他投标人之间存在管理与被管理关系的单位；

4、如无相关情况，请在相应栏填写“无”

投标人名称（盖章）：_____

投标人授权代表（签字）：_____

日期： 年 月 日

三、合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户适用：

投标人名称	
法定代表人或负责人姓名	
控股投资人名称及出资比例	
非控股投资人名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

注:1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

2、投标人的控股股东/投资人是指出资比例在 50%以上,或者出资比例不足 50%,但享有公司股东会/董事会控制权的投资方(含单位或者个人)。

3、管理关系单位是指与不具有出资持股关系的其他投标人之间存在管理与被管理关系的单位;

4、如无相关情况,请在相应栏填写“无”

投标人名称（盖章）：_____

投标人授权代表（签字）：_____

日期： 年 月 日

(4) 承诺书

承诺书

致: _____ (采购人名称)

我公司承诺:参加本次政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录。没有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。

投标人名称(盖章) : _____

投标人授权代表(签字) : _____

日期: 年 月 日

承诺书

致: _____ (采购人名称)

我公司承诺:参加本次政府采购活动前三年内, 在经营活动中未发生安全责任事故。

投标人名称 (盖章) : _____

投标人授权代表 (签字) : _____

日期: 年 月 日

承诺书

致: _____ (采购代理机构)

我们在贵公司组织的_____项目 (招标编号: _____) 采购中若中标, 我们保证在领取中标通知书的同时按招标文件的规定, 向贵公司一次性支付应当缴纳的招标代理服务费用。

收费标准参照本招标文件中的规定执行。

特此承诺!

投标人名称 (盖章) : _____

投标人授权代表 (签字) : _____

日期: 年 月 日

(5) 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”。

（6）技术方案

包括但不限于以下内容

- 1、热线服务人员保障方案
- 2、服务人员综合管理
- 3、服务人员工资福利待遇
- 4、已有的内部管理制度
- 5、服务人员招聘方案
- 6、服务人员培训
- 7、服务人员住宿、餐饮
- 8、热线知识库维护与更新管理
- 9、安全综合管理
- 10、应急情况处理
- 11、服务业务工作目标及争优创先工作
- 12、与相关单位配合工作