北京市政府采购项目
公开招标文件

项目名称：2026 年北京市网上信访信息系统升级改造项目

项目编号：BJJQ-2026-871

采 购 人：北京市信访办公室

采购代理机构：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

目　　录

第一章　投标邀请 2
第二章　投标人须知 6
第三章　资格审查 23
第四章　评标程序、评标方法和评标标准 27
第五章　采购需求 40
第六章　拟签订的合同文本 73
第七章　投标文件格式 86

注：采购文件条款中以 “■”形式标记的内容适用于本项目，以“□”形式标记的内容不适用于本项目。

第一章　投标邀请

一、项目基本情况

1.项目编号：BJJQ-2026-871

2.项目名称：2026 年北京市网上信访信息系统升级改造项目

3.项目预算金额：557.55 万元

4.采购需求：对北京市信访办公室网上信访信息系统展开升级工作。具体工作包括但不限于：升级面向群众的互联网门户系统；升级面向工作人员的业务办理系统、升级查询统计系统和内部办公系统；升级面向领导的信访综合分析调度平台；搭建信访智能辅助系统；开通信访移动办公；强化系统数据共享与对接能力；提升系统的安全保障能力等。（详见招标文件）

5.合同履行期限：详见招标文件。

6.本项目是否接受联合体投标：□是　■否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

■本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

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

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

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：_____。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

□否

■是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得

作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：无。

三、获取招标文件

1.时间：2026 年 9 月 29 日至 2026 年 10 月 12 日，每天上午 9:00 至 12:00，下午 12:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026 年 10 月 20 日 14 点 00 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：

（1）节能产品强制采购

（2）节能产品、环境标志产品优先采购

（3）政府采购促进中小企业发展

（4）政府采购支持监狱企业发展

（5）政府采购促进残疾人就业

（6）进口产品管理。

2.本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书

或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

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

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。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“投标文件编制工具”下载相关客户端。

2.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

2.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

2.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 电子开标

供应商在开标地点使用CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

3.采购代理机构项目编号：BJJQ-2026-871

4.采购代理机构项目联系邮箱：yw04@hcjq.net

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

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：北京市信访办公室

地　　址：北京市通州区宏安街2号院1号楼

联系方式：刘老师，010-55572746

2.采购代理机构信息

名　　称：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

地　　址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同6号北京INN3号楼9层

联系方式：010-65170699、65173108

3.项目联系方式

项目联系人：雷天宠、孙银萍

电　　话：010-65170699、65173108

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。

<table>
<tr><th>条款号</th><th>条目</th><th>内容</th></tr>
<tr><td>2.2</td><td>项目属性</td><td>项目属性：
■服务
□货物</td></tr>
<tr><td>2.3</td><td>科研仪器设备</td><td>是否属于科研仪器设备采购项目：
□是
■否</td></tr>
<tr><td>2.4</td><td>核心产品</td><td>▪关于核心产品本项目不适用。
□本项目__包为单一产品采购项目。
□本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：____。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">3.1</td><td>现场考察</td><td>■不组织
□组织，考察时间：__年_月_日_点_分
考察地点：_____。</td></tr>
<tr><td>开标前答疑会</td><td>■不召开
□召开，召开时间：__年_月_日_点_分
召开地点：_____。</td></tr>
<tr><td>4.1</td><td>样品</td><td>投标样品递交：
■不需要
□需要，具体要求如下：
（1）样品制作的标准和要求：_____；
（2）是否需要随样品提交相关检测报告：
□不需要
□需要
（3）样品递交要求：_____；
（4）未中标人样品退还：_____；
（5）中标人样品保管、封存及退还：_____；
（6）其他要求（如有）：_____。</td></tr>
<tr><td>5.1.2</td><td>进口产品</td><td>■本项目不接受进口产品投标。
□本项目接受进口产品投标，具体范围及要求详见《采购需求》。</td></tr>
<tr><td>5.2.5</td><td>标的所属行业</td><td>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 年北京市网上信访信息系统升级改造项目</td><td>软件和信息技术服务业</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>11.2</td><td>投标报价</td><td>投标报价的特殊规定：
□无
■有，具体情形：数据仓库和 BI 产品合计价格不得超过 134.00 万元，</td></tr>
</table>

条款号	条目	内容
		中间件和操作系统合计价格不得超过 6.40 万元，否则按照无效投标处理。
12.1	投标保证金	投标保证金金额：6 万元。 投标保证金形式：支票、汇票、本票、网上银行支付、金融机构或担保机构出具的保函等非现金形式。 投标保证金提交截止时间：投标人应在投标截止时间前按招标文件规定的金额、形式等，将投标保证金交到北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司（采用电汇或网上银行支付的，须在投标截止时间前到账，并注明项目编号：BJJQ-2026-871。） 投标保证金收受人信息： **投标保证金银行账号：** 收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 账号：100000001012010038213600129 1 开户银行：浙商银行股份有限公司北京分行营业部 开户行行号：316100000025 （汇款时，请输入开户银行全称“浙商银行股份有限公司北京分行营业部”，以避免出现汇款不成功）
12.8.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： □无 ■有，具体情形： （1）在投标有效期内，供应商擅自撤销投标的； （2）中标人不按规定与采购人签订合同的； （3）中标人不按规定提交履约保证金的； （4）中标人擅自放弃中标的。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。
18.2	解密时间	解密时间：___20___分钟
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ■否 □是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ■得分且投标报价均相同的，以项目方案得分高者为中标人 □随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ■不允许 □允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （3）其他要求：_____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8 号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服

<table>
<tr><th>条款号</th><th>条目</th><th>内容</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>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”。</td></tr>
<tr><td>26.1.1</td><td>询问</td><td>询问送达形式：电话、信函或电子邮件</td></tr>
<tr><td>26.3</td><td>联系方式</td><td>接收询问和质疑的联系方式
联系部门：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司综合法务部；
联系电话：010-65915204；
通讯地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层。</td></tr>
<tr><td>27</td><td>代理费</td><td>收费对象：
□采购人
■中标人
收费标准：
<table>
<tr><th>费率
中标金额</th><th>货物招标</th><th>服务招标</th></tr>
<tr><td>100 万元以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td></tr>
<tr><td>100～500 万元（含 500 万元）</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td></tr>
<tr><td>500～1000 万元（含 1000 万元）</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td></tr>
<tr><td>1000～5000 万元（含 5000 万元）</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td></tr>
</table>
差额定率累进计费收取；
缴纳时间：中标人领取中标通知书时须一次性向采购代理机构缴纳代理费。
代理费银行账号：
收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司
开 户 行：中国农业银行股份有限公司北京朝阳门支行
银行账号：1119 1701 0400 02067
开户行行号：1031 0001 9176</td></tr>
</table>

投标人须知

一　说　明

1　采购人、采购代理机构、投标人、联合体

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

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

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

2　资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

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

2.2　项目属性见《投标人须知资料表》。

2.3　是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。

2.4　核心产品见《投标人须知资料表》。

3　现场考察、开标前答疑会

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

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

4　样品

4.1　本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。

4.2　样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5　政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1　采购本国货物、工程和服务

5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《**中华人民共和国政府采购法**》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119 号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248 号文）。

5.1.4 本国产品标准

5.1.4.1 本国产品应当符合以下条件：

（一）产品应当在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。属性改变是指经过制造、加工或者组装等工序，产生完全不同于原材料、组件的新产品，并具有新的名称和特征（用途）。

属性改变不包括以下细微操作：

1.为确保产品在运输或者储存期间保持某种状态而进行的操作；

2.为产品运输或者销售进行的包装或者展示；

3.在产品或者其包装上粘贴或者印刷品牌、标志、标识以及其他用于区别的标记；

4.简单的上漆、磨光和分装；

5.其他不属于属性改变的情形。

“在中国境内生产”的界定：在国内保税区、综合保税区等海关特殊监管区域生产的产品，属于在中国境内生产的产品；对医疗器械产品，取得药品监督管理部门授予的准字号医疗器械注册证的，属于在中国境内生产的产品；其他产品，根据实际情况判断是否在中国境内生产。

（二）产品在中国境内生产的组件成本占比应当达到规定比例，计算公式为：

$$\frac{\text{产品在中国境内生产的组件成本}}{\text{产品总成本}} \geq \text{规定比例}$$

在分产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，符合 5.1.4.1 第（一）项条件的产品在政府采购活动中视同本国产品。

（三）对特定产品，在符合 5.1.4.1 第（一）项和第（二）项条件的基础上，应当符合财政部会同有关行业主管部门确定的其关键组件、关键工序在中国境内生产、完成等要求。

特定产品及其关键组件、关键工序相关要求，见财政部通知。

5.1.4.2 本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309 号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

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

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

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

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

5.2.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

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

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

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

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

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

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

5.4 正版软件

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

5.5 网络安全专用产品

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

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

5.7.2 其他政府采购需求标准

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

6 投标费用

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

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

第四章 评标程序、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分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。

9.2　除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3　除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10　投标文件构成

10.1　投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。

10.2　对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

10.3　第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。

10.4　对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5　投标人认为应附的其他材料。

11　投标报价

11.1 所有投标均以人民币为计价货币。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保

机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；

12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；

12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；

12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 投标人应按照“第二章 投标人须知资料表”规定的份数提交投标文件正本、副本、电子版，每份投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”或“电子版”。若正本与副本或电子版不符，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，并按要求由投标人的法定代表人/负责人或经其正式授权的代表在投标文件上签字或盖章，并加盖投标人公章。法定代表人/负责人签署投标文件的，应提交法定代表人/负责人身份证明；授权代表签署投标文件的，应提交法定代表人/负责人身份证明以及“法定代表人/负责人授权书”，投标人应将上述证明附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人/负责人或经其正式授权的代表在修改的内容上签字或盖章。投标文件应当装订成册，编制页码。投标文件的副本可采用正本的复印件。

14.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标人法定代表人/负责人或经其正式授权的代表签字或盖章后才有效。

14.4 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

14.5 本招标文件中所要求加盖的投标人公章是指与投标人名称全称相一致的“行政公章”，不得加盖其它“合同专用章、投标专用章、财务专用章”等非行政公章；“签字”是指投标人法定代表人（单位负责人）在招标文件规定处亲笔写上本人姓名；“法定代表人（单位负责人）签章或印鉴”是指投标人法定代表人（单位负责人）在招标文件规定处加盖个人名章、手签章、印鉴等。

“法定代表人（单位负责人）”指投标人营业执照或登记证书载明的“法定代表人”、“负责人”、“执行事务合伙人”、“投资人”等。

14.6 以联合体投标的，除招标文件格式中要求外，招标文件要求的投标人盖章处应加盖联合体协议中约定的联合体牵头人公章或所有联合体成员公章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和

招标文件预先确定的地点组织开标。

18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。

18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。

18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。

18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

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

23 中标公告与中标通知书

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

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

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

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

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

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

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

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

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

26.2 质疑

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

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

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

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

27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章　资格审查

一、资格审查程序

1　开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。

2　《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。

3　投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。

4　资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供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
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其**投标无效**。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 3-2 项规定。 3、本表序号 3-3 项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的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**投标无效**。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》“1-2 投标人资格声明书”

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》 注：如联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

第四章　评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1　投标文件的符合性审查

1.1　评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

1.2　评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价或单项最高限价；
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	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且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，或投标人的报价存在异常低价情形，能够应评标委员会要求在规定时间内提供书面说明、证明材料证明其报价合理性的；

12	进口产品（如有）	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；
13	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并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； 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	投标异常	不存在以下投标异常情形： 1) 硬件信息一致：不同供应商编制或上传电子投标（响应）文件的计算机网卡 MAC 地址、硬盘序列号等硬件信息相同。 2) 文件异常一致或投标报价呈规律性异常：不同供应商的投标（响应）文件内容是否存在非正常一致（如多处错误一致）。 3) 电子签章混用：使用本项目其他投标（响应）供应商的数字证书加密或加盖其电子印章。 4）联系信息一致：不同供应商的联系人为同一人或联系电话一致。 5）属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动。 6）法律法规和文件规定的其他投标异常情形。
17	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；

18	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 异常低价审查

2.2.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

2.2.1.1 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 65%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×65%；

2.2.1.2 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 65%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×65%；

2.2.1.3 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 65%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×65%；

2.2.1.4 评审委员会认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

2.2.2 评审委员会启动异常低价审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内（应至少为供应商提供 30 分钟准备说明时间，最长限定时间由评审委员会视评审进度决定）提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。

2.2.3 供应商说明材料应至少包括价格构成、成本测算依据、报价合理性说明等。

2.2.4 评审委员会应当结合同类产品在主要电商平台的价格、该行业

当地薪资水平等情况，依据专业经验对报价合理性进行判断。如果投标（响应）供应商不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标处理。

2.2.5 对于符合异常低价情形但通过评标委员会审查的中标供应商，采购人可按照政府采购合同金额的10%收取履约保证金。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

□有，具体规定为：_____

■无，按下述2.4.2-2.4.8项规定修正。

2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；

2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 落实中小企业扶持政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

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

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

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

2.6 落实本国产品政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.1 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.6.1 政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予

20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

3 投标文件的比较和评价

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

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

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

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

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

□随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

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

4 确定中标候选人名单

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

■随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

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

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 3 名中标候选人。

5 报告违法行为

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

二、评标标准

序号	评分因素	分值	评分标准
1	投标报价	10	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。 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、2.5 及 2.6。
2	投标人综合实力	3	投标人具有有效期内的质量管理体系认证证书、信息安全管理体系认证证书、信息技术服务管理体系认证证书的，每有 1 个得 1 分，全部具有得 3 分。 如存在由于供应商的成立年限不足导致无法申办上述证书的情况，须提供相关情况的证明材料，由评标委员会认定后得该项证书对应分值，否则不得分。
		7	投标人具有与本项目建设内容相关的相关软件著作权证书：信访业务办理类、办公类、智能问答类、智能办信类、智能审查类、大模型类、智能体类、数据交换类、数据治理类，以上九类每提供 1 个类别的证书电子件得 1 分，最高得 7 分。
3	类似项目业绩	10	提供自 2023 年 9 月 1 日至本项目投标截止日（以合同签订时间为准），投标人承担过的与本项目相同或相类似的业绩，每提供一个业绩得 2 分，最高得 10 分。 注：需提供合同关键部分（包括但不限于主要内容页、签字盖章页、签订时间页）的电子件加盖投标人公章，未提供视为无效业绩。
4	项目团队配置情况**（投标人应根据招标文件要求提供拟派项目团队名单）**	4	投标人需为本项目配备项目经理 1 人：（4 分） 1.具备信息系统项目管理师证书（高级），得 1 分。 注：需提供证书复印件和劳动合同及社保缴纳证明材料加盖投标人公章，未提供证明材料不得分。 2.该人员作作为项目负责人或项目经理管理过 3 个及以上已验收的类似项目，得 3 分；作为项目负责人或项目经理管理过 2 个已验收的类似项目，得 2 分；作为项目负责人或项目经理管理过 1 个已验收的类似项目，得 1 分。 注：提供证明其担任类似项目项目经理或项目负责人的证明材料，包括且不限于合同电子件（含合同签署时间、签字盖章页、主要内容页），验收确认单或验收报告等证明材料，所有材料加盖投标人公章。
		3	投标人需为本项目配备技术负责人 1 人：（3 分） 1.具备信息系统项目管理师证书（高级）、系统分析师证书（高

序号	评分因素	分值	评分标准
			级）证书，每提供一个有效证书得 1 分，最多得 2 分。 注：需提供证书复印件和劳动合同及社保缴纳证明材料加盖投标人公章，未提供证明材料不得分。 2.该人员作为技术负责人或技术骨干参与过至少 1 个已验收的类似项目，得 1 分。 注：提供证明其担任类似技术负责人或技术骨干的证明材料，包括且不限于合同电子件（含合同签署时间、签字盖章页、主要内容页），验收确认单或验收报告等证明材料，所有材料加盖投标人公章。
		3	投标人需为本项目配备安全负责人（不能与项目经理、技术负责人为同一人）1 人：（3 分） 1.具备电子或计算机等信息化类高级工程师证书、信息系统项目管理师（高级），每提供一个有效证书得 1 分，最多得 2 分。 注:需提供证书复印件和劳动合同加盖投标人公章，未提供证明材料不得分。 2.该人员参与过至少 1 个已验收的类似项目，得 1 分。 注：提供证明其证明材料，包括且不限于合同电子件（含合同签署时间、签字盖章页、主要内容页），验收确认单或验收报告等证明材料，所有材料加盖投标人公章。
		4	团队人员（不包含项目经理、技术负责人、安全负责人）（4 分）： 1.具备系统规划与管理师证书、系统架构设计师证书，每提供一个有效证书得 1 分，最高得 2 分。 2.具备系统集成项目管理工程师证书、数据库系统工程师证书、软件评测师证书、软件设计师证书，每提供一个有效证书得 0.5 分，最高得 2 分。 注：一人多证或多人同证按一证计算。需提供以上人员证书电子件和人员劳动合同加盖投标人公章，未提供证明材料不得分。
5	总体设计方案	8	围绕总体架构、逻辑架构、技术路线等维度开展总体设计。 总体设计方案架构合理、内容全面、技术先进，完全满足服务需求的，得 8 分； 内容较为全面、总体设计方案较具体，满足服务需求的，得 6 分； 内容基本全面、总体设计方案清晰度一般、有一定整体设计合理性，不完全满足服务需求的，得 4 分；

序号	评分因素	分值	评分标准
			阐述内容较笼统，架构设计缺少具体的有针对性，或仅为对采购需求的简单复制的，得 2 分； 不满足采购需求或未提供的，得 0 分。
6	软件开发设计方案	10	针对应用软件开发类中的群众端互联网门户、工作端信访业务办理系统、工作端查询统计系统、工作端内部办公系统、领导端信访综合分析调度平台、智能辅助系统、移动办公系统、系统对接八部分内容进行详细功能设计方案。 方案内容完整、详实可行，有很强的针对性，符合项目实际情况，功能设计专业且针对性强，得 10 分； 方案内容完整、详实，内容针对性不充分，基本符合项目实际情况，业务匹配欠合理，得 8 分； 方案内容完整，但比较简单，具有一定的可行性，得 6 分； 方案内容基本符合要求但是可行性欠佳，得 3 分； 未提供方案或方案存在重大缺陷，不得分。
7	重点、难点问题分析及方案	8	投标人根据本招标文件要求，提供重点、难点问题分析及解决方案，内容包含： 对信息技术助力诉访分离、信访风险实时精准研判、信访工作法治化中的“四应四不”自查自纠、苗头问题主动发现预警、领域大模型幻觉控制与模型精准五个方面进行重点分析；以及提供以上五个方面重难点的解决方案。 方案完整度高、重难点分析全面有条理、对应的解决方案针对性强、完全覆盖实施重难点、完全满足采购需求，得 8 分； 方案完整度较高、提供了针对五个方面的重难点分析且合理、提供了对应的解决方案，可以满足采购需求，得 6 分； 方案基本完整、重点班分析不全面或者欠合理、解决方案没有对应或者方案简单，基本满足采购需求，得 4 分； 方案完整度较差、重难点分析不全面或简单、解决方案欠合理，勉强满足采购需求，得 2 分； 未提供任何材料，得 0 分。
8	与国家信访局系统数据交换平台无缝对接方案	6	针对系统对接需求中，实现与国家信访局系统数据的无缝对接： 需要实现与国家信访局数据的无缝对接。要求投标人对数据交换业务理解深刻，形成与国家信访局数据的无缝对接方案。包括数据交换标准、数据交换方式、数据交换内容、数据交换接口、数据校验与校正。 方案内容详实，完全符合实际情况，理解深刻，能够有效保障与国家信访局数据无缝对接，有效保障交换的精准性、及时性，得 6 分； 方案内容丰富，理解深刻，在有效保障与国家数据无缝对接、数据校验与校正等方面存在瑕疵，得 4 分；

序号	评分因素	分值	评分标准
			方案内容完备，但是存在不符合实际情况的情形，理解深度欠缺，得 2 分； 未提供方案内容或者方案内容缺失，不得分。
9	数据治理方案	4	投标人提供数据治理方案，需要结合信访业务特点，对元数据、基础数据、业务数据等提供数据治理方案： 方案内容完整、详实可行，符合实际情况，有很强的针对性，得 4 分； 方案较为全面，数据治理举措有一定可行性的，得 2 分； 方案内容粗略，对举措仅进行简单梳理的，得 1 分； 差或未提供的不得分。
10	实施进度和管理方案	5	应针对本项目的项目实施进度和管理措施，进行全面阐述。 实施方案制定明确、科学合理，针对性强，完全满足采购人需求的，得 5 分； 实施方案制定较合理，针对性较强，满足采购人需求的，得 4 分； 实施方案制定基本合理，有一定针对性，基本满足采购人需求的，得 2 分； 方案内容未针对采购需求进行阐述或仅为对采购需求的简单复制，得 1 分； 不满足采购需求或未提供的，得 0 分。
11	项目质保方案	4	方案详细、合理，有科学、明确的质保服务体系，针对性强，完全满足采购需求的，得 4 分； 方案较合理，有质保服务体系的，得 3 分； 方案基本合理，没有明确的质保服务体系的，得 2 分； 方案内容未针对采购需求进行阐述，或仅为对采购需求的简单复制，得 1 分； 不满足采购需求或未提供的，得 0 分。
12	项目培训方案	4	投标人针对本项目提供完善的培训方案。 培训方案制定全面明确、科学合理、针对性强，紧密贴合本项目建设内容与采购人实际培训需求，可全面支撑项目落地与采购人实操能力提升，完全满足采购人需求的，得 4 分； 培训方案制定科学合理，针对性较强，贴合本项目与采购人培训需求，培训核心要素齐全，能够满足采购人需求的，得 3 分； 培训方案制定基本合理，针对性一般，培训要素相对完整，基本满足采购人需求的，得 2 分； 方案内容未针对采购需求进行阐述，或仅为对采购需求的简单复制，得 1 分； 不满足采购需求或未提供的，得 0 分。

序号	评分因素	分值	评分标准
13	#项评审（关键系统功能截图）	7	对采购需求中“#”的响应程度进行评审：“#”的评分标准为提供功能截图，即提供相应的功能截图且满足要求得分，未提供功能截图或功能截图不符合要求不得分。 **1.智能审查（1 分）** 支持对文书进行格式规范性、表达规范性、应办未办规范性审查。 **2.智能专题分析（2 分）** 智能专题分析包括构建专题案例库、主题词分析挖掘、趋势变化分析、多维分析、关联分析、深度语义分析、专题分析报告七大维度。 **3.智能信访预警（2 分）** 热点词预警（1 分） 可以按照不同属地、不同内容分类、不同诉求内容、不同被反映主体对热点问题进行聚类分析。 热点问题详情（1 分） 对热点问题可以进行详细分析，包括总体情况、诉求分析、发酵过程、风险预警、详细清单，辅助工作人员快速了解情况。 **4.专题分析报告（2 分）** 民生领域专项工作分析报告（1 分） 能够根据国家信访局开展的民生领域专项工作生成分析报告，报告维度包括但不限于总体分析、重点领域、倒流情况、工作建议等。 重点领域专题工作分析报告（1 分） 能够根据重点领域（如政法、城乡建设、教育等）生成智能分析报告，报告维度包括但不限于：总体工作、内容分类、信访目的、信访形式、风险特征研判、工作建议等。
合计		**100 分**	

第五章　采购需求

1. 项目概述

为深入贯彻落实国家信访局和北京市信访办针对信访法治化工作提出的新规范与新要求，积极顺应数字化时代发展潮流，实现信访领域的 AI 赋能，北京市将依据既定的法治化路线图、业务流程、板块设计，对网上信访信息系统展开全面且深入的升级工作。此次升级旨在为全市信访工作构建坚实的智能化支撑体系，提供综合性研判服务，精准解决信访工作中存在的短板问题，实现解放人力、查漏补缺、提升化解水平、强化管理能力等多重目标，进一步增强风险预警及防范意识，促进动态考核机制的有效运行，压实各部门责任，提高积案化解率，提升群众满意度，为社会的和谐稳定发展保驾护航。

一是升级面向群众的互联网门户系统。增设建议征集调研问卷板块与特邀建议人专属移动端。前者广泛收集民意，为政策制定提供参考；后者为特邀建议人提供便捷通道，精准服务，搭建起政府与群众沟通的优质桥梁。

二是升级面向工作人员的业务办理系统、查询统计系统和内部办公系统。一是根据信访工作法治化原则进行信访、建议、复查复核、督查等相关业务流程再造；二是全面加强矛盾排查调处化解、关注人员管理、领导接访下访、三跨三分离等预防法治化建设；三是开展数据治理，构建信访数据中心，提升信息检索与数据挖掘利用效率，充分发挥信访大数据效能。

三是升级面向领导的信访综合分析调度平台。根据信访法治化、考核评分办法中最新工作流程及有关监测指标的说明，对信访综合分析调度平台进行升级。一是实现对原有基础统计分析进行升级，二是纳入信访法治化相关主题的分析，三是结合大模型及 AI 的能力实现信访专题、信访热点、信访预警等方面的分析，四是借助大模型及 AI 的能力实现新指标纯人数、纯案的数据治理及统计分析。

四是搭建信访智能辅助系统。一是实现市、区、街三级工作部门的信访业务全流程网上办理，遵循“信访事项首办责任制”的原则，创新工作流程，大力推进智能辅助业务，提高工作效率。二是利用大数据分析技术，构建信访模型，提升全市信访数据的综合利用、分析研判、风险预警能力，提升信访工作的精准度、时效性与前瞻性，为科学决策提供有力数据支撑，有效化解矛盾纠

纷，维护社会和谐稳定。

五是开通信访移动办公。打通移动端信访业务办理渠道，实现市、区、街三级工作部门信访业务随时随地移动化处理。遵循“便捷高效服务群众”原则，对传统办公流程进行优化适配，创新移动办公模式，大力推进移动端业务辅助功能开发，让工作人员能借助移动设备及时响应信访诉求，提高问题处理效率。

六是强化系统数据共享与对接能力。依据数据共享的总体目标，积极推进与法院、检察院、综治中心以及 12345 等关联系统的深度对接与数据互通，严格遵循信访法治化路线图指引，高效开展案件办理工作。同时，严格按照最新数据交换标准，对与国家信访局系统、二级单位自建系统的数据交换平台进行全面升级，确保数据交换的规范性、准确性与高效性。

七是提升系统的安全保障能力。按照国家和北京市信息系统安全等级保护的要求以及政府信息公开条例文件的相关规定，加强系统安全防护能力。按照国家等级保护三级的要求进行项目建设。

2. 建设规模

本项目建设规模覆盖北京市信访办公室全部业务处室，服务范围延伸至各区、街道（乡镇）及各级委办局。

3. 项目总体要求

3.1 总体技术要求

本次建设符合国产自主可控技术路线要求。

本项目落实数据安全防护要求，各类功能设计需适配实际业务场景需求，确保上线后可稳定支撑相关服务交付，符合行业合规标准与安全规范。

3.2 项目部署模式要求

本项目依托于电子政务外网及互联网，采用集中部署模式。核心业务系统部署在政务外网及互联网，互联网与政务外网之间逻辑隔离。使用用户覆盖市、区、街（乡镇）三级用户。

3.3 总体性能要求

在确保基础软硬件的基础上，北京市网上信访信息系统支持 2000 个用户同时在线，对于登记/更新功能应支持 200 个用户并发访问，对于查询功能支持最大并发访问量 100 并发，对于数据统计功能支持最大并发访问量为 100。数据

查询检索，并发访问量最大支持 100，对于简单查询，不超过 6 秒；对于复杂查询，不超过 10 秒；登记/更新信息，并发访问量最大支持 200，向数据库中更新的速度不超过 5 秒；数据统计，并发访问最大支持 100，简单统计处理时间不超过 8 秒钟；复杂统计处理时间不超过 15 秒钟。

系统应保证 7×24 小时不间断运行，应具有容错、冗余等安全措施。平均故障间隔时间应大于等于每年 500 小时，故障平均修复时间不高于 4h。具有避免单点失效的功能，从而保证系统的可靠度不低于 99%。

软件具有可维护和可扩展性，满足采购人应用扩展的需求，可支持后续应用系统的无缝集成。

3.4 其他要求

投标人配合采购人完成等保测评、密码测评和第三方软件测评。

4. 建设内容及要求

本项目建设内容如下表所示：

序号	建设内容		数量	单位	建设类型
1	软件开发类	群众端互联网门户	1	套	升级
2		工作端信访业务办理系统	1	套	升级
3		工作端查询统计系统	1	套	升级
4		工作端内部办公系统	1	套	升级
5		领导端信访综合分析调度平台	1	套	升级
6		信访智能辅助系统	1	套	新建
7		移动办公系统	1	套	新建
8		系统对接	1	项	升级
9	配套软件类	数据仓库	1	套	新建
10		BI 产品	1	套	新建
11		中间件	1	套	新建
12		操作系统	7	套	新建

4.1 应用软件开发类

1.群众端互联网门户升级

互联网门户系统提供群众使用，为群众提供写信、查询、评价等相关功

能。互联网门户中目前已有子系统包括：市长信箱、网上信访平台、综合服务平台三部分。其中，市长信箱、网上信访均支持网页端和移动端访问。以上三个子系统目前使用良好，继续为群众服务。

2024 年开始，人民建议征集办公室拓展了专项建议的新模式，采用调研问卷形式开展专项建议征集，目前采用人工线下发放问卷的方式。将文件下发至各街（乡、镇），再通过社区发到一部分群众手中。收集的文件最终也是纸质形式，最后的调研情况统计则需要人工对纸质问卷进行查看和统计。以上形式限制了专项征集的范围和数量，且数据统计分析特别耗费人力。基于以上原因，需在互联网门户中增加专项征集调研问卷功能来解决此问题。

特邀建议人是由党委、政府或相关部门公开选聘的社会各界人士，包括党代表、人大代表、政协委员、专家学者、行业领军人物、企业管理者、社会工作者、退休干部及热心公益的普通公民等。其核心职责是围绕经济社会发展重点、热点问题及民生需求，提出高质量建议，推动政策优化和社会治理创新。特邀建议人起到桥梁作用，将社情民意转化为决策参考，提升治理效能。而目前，针对特邀建议人的建议，其本人却无法掌握到建议的采纳情况。为了更好的让特邀建议人制度发挥作用，让特邀建议人与政府之间的沟通更有温度，特设立特邀建议人专属移动端功能，实现特邀建议人可查询其建议及采纳情况的目标。

（1）新建建议征集调研问卷

建议征集调研问卷功能包括调研问卷制定、导入、发布，调研问卷填写，调研问卷查询，调研问卷汇总，调研问卷统计，开放题分析功能。

序号	功能名称	功能需求
1	调研问卷制定、导入、发布	提供调研问卷管理人员使用，包括调研问卷制定、调研问卷导入、调研问卷发布。
2	调研问卷填写	调研问卷填写支持网页端、移动端使用，包括调研问卷填写提交、历史填写情况查看。
3	调研问卷查询	支持调研问卷查询，可查看每个问卷的具体内容。
4	调研问卷汇总	支持调研问卷汇总，用于汇总所有人员提交问卷的

		总体情况。
5	调研问卷统计	包括总体统计、按地区统计、题目分布统计。
6	开放题分析功能	支持开放题所填内容的解析和内容分析，包括文本预处理、高频词汇分析、可视化展示、数据导出。

（2）新建特邀建议人专属移动端

特邀建议人专属移动端功能包括登录方式、提出建议、过程追踪、结果查询、办理评价、即时消息、通知发送。

序号	功能名称	功能需求
1	登录方式	使用京通统一身份认证登录服务。
2	提出建议	包括提出建议、草稿保存。
3	过程追踪	包括状态标签跟踪、短信模板消息推送。
4	结果查询	包括可视化时间轴展示、结果查看。
5	办理评价	包括满意度评价、数据同步主系统。
6	即时消息	包括多形式内容传输、消息记录保存、消息提醒。
7	通知发送	使用京通通知发送服务。包括通知内容定制、群发通知、点对点发送通知。

2.工作端信访业务办理系统升级

工作端信访业务办理系统包括预防法治化、受理法治化、办理法治化、监督追责法治化、维护秩序法治化、督办评查工作、其他相关功能。

（1）预防法治化

预防法治化包括矛盾纠纷排查化解功能升级、新建关注人员管理、新建三跨三分离管理、新建领导接访下访管理、新建“深化源头治理化解信访矛盾”专项工作。

1）矛盾纠纷排查化解功能升级

矛盾纠纷排查化解功能升级包括重点矛盾排查功能升级、重点矛盾建库功能升级、新建重点矛盾办理功能。

序	功能名称	功能需求

号		
1	重点矛盾排查功能升级	支持主动排查、被动排查两种方式，两种方式支持定期排查、专项排查和动态排查各类业务开展。 主动排查：包括重点矛盾预警、重点矛盾筛选、重点矛盾确认。 被动查：包括排查任务下发、排查任务转发、排查结果填报、排查结果汇总、排查任务跟踪、排查任务查询。
2	重点矛盾建库功能升级	包括重点矛盾入库、重点矛盾库分级管理、重点矛盾库查询、重点矛盾库维护。
3	新建重点矛盾办理功能	包括重点矛盾办理台账、重点矛盾添加、办理反馈设置、重点矛盾交办、重点矛盾反馈、重点矛盾办结、链接信访情况、有关信息记录、重点情况预警。

2）新建关注人员管理

新建关注人员管理包括关注人员排查、关注人员建库、关注人员动态维护。

序号	功能名称	功能需求
1	关注人员排查	关注人员预警：包括动态风险规则引擎、关注人员筛选及等级评估、关注人员确认。 关注人员上报：包括审核、上报。
2	关注人员建库	关注人员台账：包括纳入台账、查询、信息导出。 链接信访情况：按人链接关注人员的信访情况。 重点情况预警：针对关注人员的信访动态、进度、结果等情况进行预警。
3	关注人员动态维护	包括分级管理、销账管理、变更管理、家属信息维护、重点情况维护。

3）新建三跨三分离管理

新建三跨三分离管理包括三跨三分离录入、三跨三分离台账、三跨三分离

办理、发外省台账。

序号	功能名称	功能需求
1	三跨三分离录入	包括国家局下发数据导入、本单位排查件导入、基层排查件上报。
2	三跨三分离台账	包括三跨三分离台账维护、查询、导出。
3	三跨三分离办理	包括三跨三分离件的下发、办理和反馈。
4	发外省台账	包括发外省台账归集、查询检索。

4）新建领导接访下访管理

新建领导接访下访管理包括在岗接访登记、下访接待登记、办理情况跟踪、接访下访数据查询、领导接访制度。

序号	功能名称	功能需求
1	在岗接访登记	包括登记、附件上传、与办理流程关联。
2	下访接待登记	包括登记、附件上传、与办理流程关联。
3	办理情况跟踪	领导和相关工作人员只需登录系统，即可随时查看办理进度，直观了解当前办理所处的阶段。
4	接访下访数据查询	包括固定查询、分类查询、列表呈现、导出。
5	领导接访制度	包括领导接访制度上传和领导接访制度查询。

5）新建“深化源头治理化解信访矛盾”专项工作

因每年均开展专项工作，专项工作交办下发、反馈的流程均存在，其他则根据具体工作方案产生。为了后续有新的专项工作可快速开展工作，此部分需设立一个板块，要可随时设立专项工作，灵活支持专项工作业务流程。新建“深化源头治理化解信访矛盾”专项工作，包括专题管理、案件添加、台账管理、交办下发、办理反馈、结案审核、其他辅助程序。

序号	功能名称	功能需求
1	专题管理	用于管理专项工作专题。包括专题维护、工作信息

		设置、办理流程设置、报送类型设置、办结认定设置。
2	案件添加	包括国家信访局下发的专项工作案件添加、本市专项工作案件添加。
3	台账管理	包括台账浏览、台账查询、分类台账。
4	交办下发	实现将专项件逐级交办下发至对应的责任单位开展工作。包括承办单位选定、办理期限设置、拟写交办函、重点矛盾交办。
5	办理反馈	包括逐级反馈、反馈报告。
6	结案审核	发起单位根据报告反馈的情况确定是否办结，支持自动更新结案状态。
7	其他辅助程序	包括核减(甄别)程序、领导包案、化解方案、倒流办理、督办记录。

（2）受理法治化

受理法治化包括信访、建议征集两大模块。

1）信访

结合信访工作法治化路线图，根据信访法治化有关要求进行信、访、网业务信访受理程序的功能调整。涉及登记、甄别、处理等多个方面。

信访包括登记程序升级、甄别程序升级、转送交办程序升级、不予受理程序升级、不再受理程序升级、直接回复程序升级、受理程序升级、抄送功能升级、新增平级互转功能、新增直转责任单位功能、新增双处理功能、新增集中分派功能。需要重点考虑通过信息技术助力诉访分离。

序号	功能名称	功能需求
1	登记程序升级	包括单件录入、批量录入。
2	甄别程序升级	包括历史信访检索、判重、内部批办。
3	转送交办程序升级	根据信访法治化路线图中转送、交办情形进行转送、交办流程的设计。包括转送交办程序、批量转送交办，并支持转送交办智能辅助应用。

4	不予受理程序升级	根据信访法治化路线图中不予受理的情形进行不予受理流程的设计。包括不予受理程序、批量不予受理，并支持不予受理程序的智能辅助应用。
5	不再受理程序升级	根据信访法治化路线图中不再受理的情形进行不再受理流程的设计。包括不再受理程序、批量不再受理，并支持不再受理程序的智能辅助应用。
6	直接回复程序升级	根据信访法治化路线图中不受理的情形，剔除不予、不再受理情形以外的其他情况，均纳入直接回复处理程序。包括直接回复程序、批量直接回复，并支持直接回复程序的智能辅助应用。
7	受理程序升级	根据信访法治化路线图中针对受理程序进行功能升级。包括信访程序、依法分类程序、批量受理告知，并支持受理程序的智能辅助应用。
8	抄送功能升级	包括抄送流程优化、退回功能添加、工作提示函功能增设、情况反馈功能完善。
9	新增平级互转功能	在工作人员办件时，如只是途径不正确，不再退还信访人由其通过正确渠道提出，而是直接在本机构内平级互转至正确途径的业务处理处室办理。
10	新增直转责任单位功能	基于属地识别、大模型理解以及历史流转经验，智能研判信访事项，推荐去向责任单位。包括直转末级单位、中间层级跟踪。
11	新增双处理功能	包括主办管理、协办管理。
12	新增集中分派功能	包括手动分派、自动分派。

2）建议征集

建议征集包括登记程序升级、甄别程序升级、转送交办程序升级、抄送功能升级、新增建议分派功能。

序号	功能名称	功能需求

1	登记程序升级	对登记程序进行升级，包括邮件建议接入、网上建议接入、日常网上建议接入、专项网上建议接入、电话建议接入、建议信息登记优化。
2	甄别程序升级	对甄别程序进行升级，包括历史建议检索、建议判重调整。
3	转送交办程序升级	根据信访法治化路线图中转送、交办情形进行转送、交办程序的升级。并调用智能推荐、智能审查等智能辅助应用。
4	抄送功能升级	包括抄送流程优化、退回功能添加、工作提示函功能增设、情况反馈功能完善。
5	新增建议分派功能	建议分派实现对未分派的建议进行分派，分派后进入后续的办理程序。包括建议列表、垃圾邮件自动过滤、垃圾邮件手动废弃、建议分派、接入办理程序。

（3）办理法治化

办理法治化包括信访、建议征集、复查复核。

1）信访

信访功能包括新增调解、和解程序，信访办理程序升级，依法分类办理程序升级，新增信访回访程序，新增承办人信息录入功能。

序号	功能名称	功能需求
1	新增调解、和解程序	调解、和解程序贯穿整个办理程序。无论是信访办理程序还是依法分类办理程序均可开展。可在正式办理前开展，也可在办理过程中持续开展。调解、和解程序可由各级单位开展。具体包括信访部门调解和解办理、责任单位调解和解办理。
2	信访办理程序升级	根据依法依规信访“路线图”，对信访办理程序进行升级及功能优化。具体包括办理流程升级、增加批

		量办理，并调用智能推荐、智能审查等智能辅助应用。
3	依法分类办理程序升级	根据依法依规信访“路线图”，对依法分类办理程序进行升级及功能优化。具体包括办理流程升级、增加批量办理，并调用智能推荐、智能审查等智能辅助应用。
4	新增信访回访程序	包括回访记录管理、查看下级进展和结果。
5	新增承办人信息录入功能	信访工作人员录入承办部门的责任人，为后续监督追责提供数据支撑。

2）建议征集

建议征集功能包括建议处理程序升级、升级建议办理程序、新增建议回复程序。

序号	功能名称	功能需求
1	建议处理程序升级	包括建议征集件回复、建议征集件审核、提醒建议人。
2	升级建议办理程序	升级建议办理程序，在现有责任单位建议办理程序中增加办理流程跟踪、建议采纳情况的认定、采纳情况回复。
3	新增建议回复程序	包括特邀建议人专属回复、普通建议人短信回复、建议人公务员邮箱回复。

3）复查复核

复查复核功能包括优化告知程序、优化反馈报告程序、优化复查复核责任主体、数据查询权限升级。

序号	功能名称	功能需求
1	优化告知程序	第一，区分各类告知，且在不同的初审项目下出具不同类型的告知，系统自动识别。

		第二，因目前有些初审项目会细分分类，且不同的分类则会使用不同的告知模版。因此告知模板需要细分，且需要达到不同的初审细分分类下可调取对应的模版使用。 第三，延期告知属于立案受理过程中特殊情况下进行的活动。此告知独立罗列展示，延期的情况下提醒用户出具，且可调取延期告知模版出具。
2	优化反馈报告程序	复查复核程序中，针对特殊重点的件可出具办理情况报告。目前办理情况报告与告知书未进行分类全部通过相关公文发起。考虑到程序上的清晰和易于查询。拆分反馈报告为独立非必须项目。由用户通过独立的反馈报告项发起拟写、审批、成稿等程序。
3	优化复查复核责任主体	在组织机构中设置复查复核委员会机构，复查复核委员会下用户为信访办下复查复核部门有关用户。虽然独立设置复查复核委员会，但数据与各级信访数据共享。 复查复核责任主体变更后，影响到整体流程和权限，需确保流程可正常开展。
4	数据查询权限升级	扩大数据查询权限，支持上级用户可查询到其下级单位登记的复查或复核件。

（4）监督追责法治化

监督追责法治化包括新增日常督办功能、新增重点督办功能、升级领导批示督办功能、新增三项建议功能、新增责任追究功能、新增国家局督办库。需要重点考虑“四应四不”自查自纠。

1）新增日常督办功能

新增日常督办功能包括国家局日常督办件接收功能、自发性日常督办件发起功能、督办下级责任单位功能、责任单位整改与反馈功能、自动督办、日常督办方式、特殊情况处理。

序号	功能名称	功能需求
1	国家局日常督办件接收功能	包括与国家局系统对接、完整记录国家局督办件信息。
2	自发性日常督办件发起功能	针对符合督办要求的件，由系统进行督办推荐。人工核对后则可发起督办。同时支持在信访事项管理列表中，针对特定信访件直接手动发起日常督办。
3	督办下级责任单位功能	包括责任单位分配、督办任务下达、督办过程监控。
4	责任单位整改与反馈功能	包括整改要求传达、整改过程记录、情况报告生成与提交。
5	自动督办	根据业务规则自动识别待督办件，纳入督办案源库，支持自动督办。
6	日常督办方式	包括发函督办、网上督办、电话督办、视频督办、约谈督办、联合督办、挂牌督办、实地督查。
7	特殊情况处理	来信、来访、建议件： 上级单位“督办”的全国初信访件，责任单位首次办理，需要“按信访流程办理”；责任单位非首次办理，需要按“督办流程办理”。上级单位“督办”的全国重信访件，责任单位不论是否首次办理，均只需要按“督办流程办理”。 网信件： 无论初重，责任单位首次办理，需要“按信访流程办理”；责任单位非首次办理，需要按“督办流程办理”。

2）新增重点督办功能

新增重点督办功能包括重点督办事项判定与纳入功能、国家局重点督办件接收功能、重点督办件台账功能、重点督办件交办功能、责任单位办理与反馈功能、督办跟踪与审核功能。

序号	功能名称	功能需求

1	重点督办事项判定与纳入功能	包括判定规则设定、事项纳入管理。
2	国家局重点督办件接收功能	实时接收国家信访局交办的重点督办件。
3	重点督办件台账功能	实现重点督办件的独立建库存储。区分国家局重点督办件和北京市重点督办件单独建台账管理。
4	重点督办件交办功能	包括个案交办、自动生成交办函、批量交办。
5	责任单位办理与反馈功能	包括办理任务接收与查看、办理过程记录、情况报告生成与提交。
6	督办跟踪与审核功能	包括督办跟踪、情况报告审核。

3）升级领导批示督办功能

升级领导批示督办功能包括升级登记功能、升级办理功能、升级办结功能。

序号	功能名称	功能需求
1	升级登记功能	升级现有登记功能，支撑目前领导批示件的各类情况。一是支持对领导批示的群众诉求直接进行督办件录入，按原有功能录入人、事、批示等有关信息后进行办理。二是支持对领导批示的群众信访件或信访件的办理情况进行督办件录入，增加关联信访件录入功能，人、事直接关联信访件的信息，批示由督查工作人员录入，之后进行办理。三是支持领导基于某个文件进行批示的督办件录入，此时无需录入人、事，只需要录入领导批示，按领导批示进行后续的办理。
2	升级办理功能	包括交办下发、办理反馈、反馈设置、跟踪督办。
3	升级办结功能	针对审核信息的填写功能进行升级。一是需要升级

		由多级单位分别填写调整为由发起单位认定，二是审核信息的填写需要根据最新办理要求进行有关内容的调整。

4）新增三项建议功能

新增三项建议功能包括改进工作建议、完善政策建议、追究责任建议。三项功能都包括提出和审批、落实情况反馈、落实情况审核三个维度。

5）新增责任追究功能

新增责任追究功能包括督办事项库、应追责事项库、责任主体评议、责任人追责事项库、监督追责监测指标、责任单位事项库、责任追究数据分析。

序号	功能名称	功能需求
1	督办事项库	建立“四应四不”督办事项库。将国家信访局及市信访办督查督办“四应四不”问题的信访事项建库管理（确定追责的进入应追责事项库）
2	应追责事项库	根据监督追责工作例会议定内容，对需要追责的事项进行追责标记，从而形成应追责事项库（已确定责任主体的，进入责任人事项库）
3	责任主体评议	一是支持在调查过程中调取系统有关数据进行查阅，二是支持将调查过程中产生的有关材料上传系统存档。最终根据调查情况对责任主体认定进行评议。最终确定出应监督追责的责任主体。并将评议结论录入系统留档。
4	责任人追责事项库	一是支持在调查过程中调取系统有关数据进行查阅，二是支持将调查过程中产生的有关材料上传系统存档。最终根据调查情况对责任主体认定进行评议。最终确定出应监督追责的责任主体。并将评议结论录入系统留档。
5	监督追责监测指标	监测指标包括“基础质效”、“综合质效（应追责事项占比）”及““四应四不”问题占比”。根据各类监测指

		标的基准，进行约谈、责令整改、点对点通报、月度通报、年度考核评定建议等相关手段的责任追究。
6	责任单位事项库	建立“四应四不”责任单位事项库。用于存放国家局下发的已认定了四应四不责任单位的件。以列表形式显示各个件及国家局下发的四应四不责任单位消息。提供转发功能，可根据四应四不责任单位转发区级单位，区级还可转发街道层级单位。
7	责任追究数据分析	新增分析功能，针对已明确“四应四不”责任单位和责任人的信访事项进行各类维度的统计分析。

6）新增国家局督办库

新增国家局督办库。用于将对国家局通过日常督办、重点督办、专项督办等各种情况督办件的统一管理。

（5）维护秩序法治化

维护秩序法治化包括新增三办地区接访功能、新增久敬庄接济服务中心接访功能、新增重点时期关注人员数据共享功能、新增三跨三分离案件对外联络功能、新增外联工作记录功能。

1）新增三办地区接访功能

包括数据录入、数据导入、数据查询、数据统计。

2）新增久敬庄接济服务中心接访功能

包括数据录入、数据导入、数据查询、数据统计。

3）新增重点时期关注人员数据共享功能

共享排查调处办公室重点关注人员库数据，仅用于查询权限。

4）新增三跨三分离案件对外联络功能

包括发外省台账、外省发台账。

5）新增外联工作记录功能

包括工作记录、工作记录查询。

（6）督办评查工作

督办评查工作包括新增业务规范检查功能。

1）新增业务规范检查功能

初定对求决申诉类全国初次信访件开展规范检查。各办理单位在登记、转办、告知、答复、反馈等各个环节工作时，系统按照规范检查项目辅助各工作人员进行自查。自查通过后由上级单位进行核查，采用智能辅助核查方式。核查通过后由市信访办开展业务规范抽查，采用智能辅助方式。业务规范检查的维度涉及登记信息检查、判重情况检查、办理方式检查、转办单位检查、文书检查、四应四不内容检查。具体功能包括规则制定、自查、核查、抽查、检查时效、数据统计。

（7）其他相关功能

其他相关功能包括信访工作门户升级、预警提醒升级、新增工作收藏功能。

1）信访工作平台门户

信访工作平台门户包括门户内容中心、门户模板中心、门户模板设计、门户权限划分。

序号	功能名称	功能需求
1	门户内容中心	包括待办工作看板、预警中心、办内新闻动态、领导决策分析导航、部门工作看板、个人工作看板、信访统计看板、典型案例分享专栏、快捷菜单导航。
2	门户模板中心	旨在成为信访工作平台门户建设的资源枢纽，集中存储和管理各类公共的门户首页模板。其核心目标是为用户提供丰富多样、高质量且易于使用的模板资源，使用户能够快速搭建出符合自身需求和工作场景的门户首页，减少重复设计工作，提升整体工作效率和门户建设的一致性与规范性。
3	门户模板设计	用于用户设置门户板块的排版和内容。包括门户排版设计、板块内容设计。
4	门户权限划分	本功能旨在精准区分办领导、部门负责人、办事员等不同类型用户，根据其权限展示差异化的内容，

		实现信息的分层管理与精准推送。

2）预警提醒升级

预警提醒功能用于对用户工作产生各类重要节点的提醒，方便及时处理。包括工作短信提醒、三率预警提醒、条例预警提醒。

3）新增工作收藏功能

工作收藏功能用于工作人员根据各类定义的主题进行信访件收藏，便于根据各类主题做数据的查询统计。区分个人收藏和处室收藏。包括个人收藏夹、处室收藏夹、收藏夹维护。

3.工作端查询统计系统升级

工作端查询统计系统升级包括预防法治化、受理办理法治化、监督追责法治化、维护秩序法治化。

1）预防法治化

预防法治化包括新增信访预警库、数据统计升级。

序号	功能名称	功能需求
1	新增信访预警库	（1）社会稳定风险评估库 构建社会稳定风险评估体系，广泛收集各单位、各部门针对涉及群众切身利益，且可能对社会稳定产生影响的‘四重’事项（重大改革措施出台、重大政策调整、重大工程项目建设及重大活动举办）所开展的社会稳定风险评估报告，形成社会稳定风险评估库。 （2）矛盾纠纷预警排查库 即重点矛盾库，包括两类。一是基于重点矛盾排查调处工作动态管理的重点矛盾，二是基于重点信访事件、重点信访领域汇聚的重点信访矛盾。实现分级分权限管理。实现动态维护管理。实现组合查询统计。

		（3）重点信访人库 重点信访人库包括两类。一是基于信访关注人员管理工作动态管理的信访关注人员，二是基于高频信访人、扬言信访人、缠访闹访信访人等汇聚的重点信访人。实现分级分权限管理。实现动态维护管理。实现组合查询统计。
2	数据统计升级	（1）重点矛盾统计功能升级 对全市三级各单位进行重点矛盾的统计。可选择分类对专项排查、定期排查、动态排查各类情况进行统计，可分类对每次的排查任务情况进行统计。具体包括：重点矛盾分级统计表、重点矛盾分地区统计表、重点矛盾分类统计表、重点矛盾分类统计表、重点矛盾纠纷办理情况统计表、重点矛盾纠纷化解情况统计表、包案领导统计。 （2）新增关注人员统计 包括归属地区统计、风险等级统计、稳控单位统计、问题分类统计、行为轨迹分析。 （3）新增三跨三分离统计 工作人员可根据实际需求，按照分类、处理单位、反馈情况、发外省市情况等多个维度进行灵活统计。统计结果以直观的报表形式呈现。 （4）新增“深化源头治理化解信访矛盾”专项工作统计 为全北京市各级单位提供统计报表，各单位根据各单位的数据和承办单位进行数据统计。包括：各业务情况、承办单位统计、责任单位统计。

2）受理办理法治化

受理办理法治化包括开展数据治理、治理数据建库、新建信访档案、新建动态报表、基础查询升级、基础统计升级、信访报告升级。

序号	功能名称	功能需求
1	数据治理	需要结合信访业务特点，对元数据、基础数据、业务数据等进行有效数据治理，保证数据标准。
2	治理数据建库	需要包括信访事项库、信访纯案库、信访人库。
3	新建信访档案	信访事项档案：实现人员清单动态管理、信访轨迹全链路追踪、办理结果可视化呈现，并支持跨档案穿透查询，辅助承办人精准定位问题、评估处置效果并优化决策。 信访事件档案：实现案件数据标准化整合、诉求可视化分析及跨档案穿透查询，辅助承办人快速掌握案件全貌、识别核心矛盾并精准施策。 信访人档案：为构建以信访人为核心的全景化数据管理体系，信访人档案功能需实现“一人一档、关联聚合、动态追踪”，通过整合多维度数据，支持承办人快速掌握信访人背景、关联关系及问题脉络，提升处置效率与精准度。
4	新建动态报表	将各个信访要素和统计指标定义入系统，用户根据需要选择需要生成报表的样式、要素及指标，最后呈现报表。包括数据集维护、统计指标库、统计维度库、查询条件库、统计报表设置及统计、图形报表设置及生成、统计结果存档。
5	基础查询升级	包括信访查询升级、建议征集查询升级、复查复核查询升级、综合业务查询升级。
6	基础统计升级	包括信访统计升级、建议征集统计升级、复查复核统计升级、信访综合统计升级。
7	信访报告升级	根据最新日报、周报、月报、季报、年报最新模板及内容进行报告生成。

3）监督追责法治化

监督追责法治化包括效能考核升级、新增督办情况统计、新增三项建议情

况统计、新增责任追究情况统计。

序号	功能名称	功能需求
1	效能考核升级	根据最新考核办法实现可量化的客观指标的数据抓取和统计分析。
2	新增督办情况统计	包括日常督办情况统计、重点督办情况统计。
3	新增三项建议情况统计	包括改进工作建议情况统计、完善政策建议统计、责任追究建议统计。
4	新增责任追究情况统计	针对已明确“四应四不”责任单位和责任人的信访事项进行统计。

4）维护秩序法治化

维护秩序法治化包括群体信访情况分析、个人极端行为分析。

序号	功能名称	功能需求
1	群体信访情况分析	包括集体访情况统计、联名信情况统计。
2	个人极端行为分析	包括扬言情况统计、越级访情况统计、来访性质情况统计。

4.工作端内部办公系统升级

工作端内部办公系统升级包括考勤管理升级、值班管理升级、网站信息管理升级、行政复议及诉讼案件管理升级、新增绩效任务管理、新增工作绩效管理、新增硬件资产管理、新增耗材管理。

（1）考勤管理升级

考勤管理升级包括请休假申请、审批、销假，加班申请及审批，加值班倒休，考勤表生成，考勤表特殊信息录入，交通补助表生成、交通补助表审批、交通补助公示。

（2）值班管理升级

值班管理升级包括替班、换班。

（3）网站信息管理升级

网站信息管理升级包括信息发布功能升级、信息审批流程升级。

（4）行政复议及诉讼案件管理升级

行政复议及诉讼案件管理升级包括发业务处室、业务处室回复、共享判决结果。

（5）新增绩效任务管理

新建绩效任务管理包括任务录入、任务下发、进展周期设置、进度填报、进展跟踪、任务台账、任务统计。

（6）新增工作绩效管理

新增工作绩效管理包括个人工作计划制定、系统办件数据抓取、非系统工作记录、工作完成情况反馈、工作记录查询。

（7）新增硬件资产管理

新增硬件资产管理包括资产登记、资产变更、资产报废、资产台账、资产统计。

（8）新增耗材管理

新增耗材管理包括耗材入库登记、耗材出库登记、耗材库存查询、耗材出库查询、耗材库存预警、耗材统计。

5.领导端信访综合分析调度平台升级

领导端信访综合分析调度平台升级包括监测预警升级、分析研判升级、新增法治化分析专栏。

（1）监测预警升级：对现有监测预警模块看板展示效果升级。

（2）分析研判升级：升级基础要素分析：就当前分析调度平台受理有关的基础指标图表进行升级。基于最新页面风格设计及重点凸显要素等进行升级。包括登记量、渠道分布、来源分布、信访目的分布、内容分类分布、初重分布等图表。

（3）新增法治化分析专栏：包括预防法治化、受理法治化、办理法治化、监督追责法治化、维护秩序法治化、其他分析方向。

1）预防法治化

对重点关注的扬言件、来访、联名信等情况进行展示，对重点信访人及其

信访次数进行展示。

2）受理法治化

对登记情况、受理情况、不予受理、不再受理、应受理未受理等情况进行总体分析。

3）办理法治化

对调解情况、行政三级办理情况、法定途径办理情况进行分析。

4）监督追责法治化

对督办情况、信访联席会及人大监督情况、纪检监督机关监督追责情况进行分析。

5）维护秩序法治化

对群众教育疏导情况、依法处置情况进行分析。

（4）其他分析方向

其他分析方向包括新增信访专题分析、新增突出问题分析、新增重点事件分析、新增重点人员分析、新增重点群体分析、新增重点领域分析。

通过分析研判升级，全面呈现信访工作态势以及信访法治化成效，为领导科学决策、信息综合分析研判、实时监测预警提供技术支撑。信访总体分析为统揽信访工作全景提供了整体视角。可以从问题属地、办理情况、信访形式、内容分类、信访目等方面进行分析；支持对市区具体信访件、办理轨迹、信访件详情层层钻取，直观分析、及时掌握“四应四不”、“三个不予、两个不再 ”相关情况。

6.信访智能辅助系统新建

信访智能辅助系统新建包括群众端智能服务、智能辅助办理、智能数据分析、智能报告撰写。

（1）群众端智能服务

群众端智能服务包括智能语音输入、智能 OCR 识别、智能问答。

序号	功能名称	功能需求
1	智能语音输入	对群众端市长信箱、网上信访平台开通语音输入功

		能，用于群众以语音输入方式进行写信。为群众写信带来便捷。
2	智能 OCR 识别	对群众端市长信箱、网上信访平台开通 OCR 识别功能，用途有两个方面：第一，用于群众上传证件照片进行证件有关信息的识别和抓取填写。第二，用于群众上传已写的纸质信件扫描件进行信件内容的识别和填写。为群众写信带来便捷。
3	智能问答	在市长信箱、网上信访平台中引入京通智能问答组件，为群众提供智能问答服务。

（2）智能辅助办理

智能辅助办理包括智能办信、智能接谈、智能电话录音识别、智能摘要、智能判重、风险预警、智能办理推荐、智能审查。智能辅助办理需考虑如何保障领域大模型幻觉控制与模型精准。

序号	功能名称	功能需求
1	智能办信	其核心目标是将群众提交的非结构化或半结构化的信访信件（扫描图片、扫描 PDF 文件等多种形式），快速、准确地转化为可供业务系统处理的结构化数据，并自动提取有关办信录入的要素信息，为后续分类处置奠定数据基础。包括 OCR 识别、信件要素提取（包括信访人核心身份信息、被反映对象信息、信访件信息、信访目的、所属系统、产生原因、是否涉法涉诉、是否三跨三分离、内容分类、问题属地等）。
2	智能接谈	包括语音转写、信件要素提取。
3	智能电话录音识别	包括电话录音识别、信件要素提取。
4	智能摘要	对信访件的主要事实、主要理由、主要诉求等概括进行提取。

5	智能判重	支持要素判重（同人同事）、文本判重（相似度判重）、智能语义判重三种相结合的方式进行判重，提升判重精准性。
6	风险预警	包括扬言识别预警、异常情绪识别预警。
7	智能办理推荐	包括办理单位推荐、办理路径推荐、法律法规推荐、同案类案推荐、调解和解推荐。
8	智能审查	# 支持对文书进行格式规范性、表达规范性、应办未办规范性审查。

（3）智能数据分析

智能数据分析包括智能热点分析、智能纯案合并、智能信访人合并、智能专题分析、智能信访预警、智能建议分析、智能问数。需要重点考虑如何实现苗头问题主动发现预警。

序号	功能名称	功能需求
1	智能热点分析	热点问题分析功能旨在对短期内信访量显著上升、社会关注度高的具体问题进行快速响应和精准画像，为应急处置和针对性治理提供依据。此部分通过构建语义相似聚类向量库及通用大模型能力来实现。
2	智能纯案合并	信访事件分析功能超越对单个事项的关注，聚焦于识别多起信访事项之间隐藏的关联性，将其聚合成“事件”维度进行整体分析，揭示系统性、根源性矛盾。此部分功能通过构建信访事件关系知识图谱及通用大语言模型能力来实现。
3	信访人合并	信访人分析功能旨在构建信访人的个体与群体画像体系，实现从宏观群体管理到微观个体关怀的精准服务与风险防控。此部分功能数据治理后的全维度信访数据指标分析体系以及通用大模型能力进行开发实现。

4	智能专题分析	通过智能专题分析对专题进行全面、系统的精准研判，使领导能够清晰了解所管辖领域内的整体态势和潜在问题，从而具备更好地把控全局的能力。 #智能专题分析包括构建专题案例库、主题词分析挖掘、趋势变化分析、多维分析、关联分析、深度语义分析、专题分析报告七大维度。
5	智能信访预警	从常态数据中发现异常，提醒要重点关注。 整体风险预警：基于全域矛盾纠纷数据，感知全域的热点问题，可按不同时间段预警提醒。 # 热点词预警：可以按照不同属地、不同内容分类、不同诉求内容、不同被反映主体对热点问题进行聚类分析。 热点事件预警：可以按照不同数据源、登记日期、问题属地、内容分类、被诉主体等动态查询热点问题。 # 热点问题详情：对热点问题可以进行详细分析，包括总体情况、诉求分析、发酵过程、风险预警、详细清单，辅助工作人员快速了解情况。 重点人员预警：系统自动识别重点人员，基于信访人行为，包括信访次数、到市走访、集体访、参与类案、扬言等指标以及重点人员识别模型进行重点人员分级预警。
6	智能建议分析	构建智能化、自动化、可视化的智能建议专题分析模块，深度挖掘群众关心的真问题、新动向，生成高质量的分析报告，为政策制定、优化和评估提供数据支撑。
7	智能问数	全量问数：包括自由问答生成结果、生成综合报告、重点案件问答、集中某类数据导出表格。

		二次问数：对基于系统的查询结果，能够围绕总体分析、热点问题分析、重点人员画像、重点群体分析四个方面进行深度分析。

（4）智能报告撰写

智能报告撰写包括智能分析报告、专题分析报告。

序号	功能名称	功能需求
1	智能分析报告	通过结构化需求输入、深度逻辑推演与动态信息更新，自动一键生成分析报告。
2	专题分析报告	针对重点领域、重点群体、重点地区，可生成相应专题分析报告。 # 民生领域专项工作分析报告：能够根据国家信访局开展的民生领域专项工作生成分析报告，报告维度包括但不限于总体分析、重点领域、倒流情况、工作建议等。 # 重点领域专题工作分析报告：能够根据重点领域（如政法、城乡建设、教育等）生成智能分析报告，报告维度包括但不限于：总体工作、内容分类、信访目的、信访形式、风险特征研判、工作建议等。

7.新建移动办公系统

目前北京市网上信访信息系统使用政务外网的平台开展工作。但在当前需要高效反馈的今日，其不再能满足使用需求，需要建设移动端办公来支持工作的及时响应要求。信访移动端办公支持基础业务的线上流转，支持基础的数据查询和统计。特殊的督查、排查业务不在移动端建设，起草公文、登记件、生成报告等工作不在移动端建设。信访移动办公最终集成入京办中，京办用户可实现单点登录。

（1）信访工作门户

移动端信访工作平台门户以 PC 端信访工作平台门户为坚实依据进行移动端展示设计。移动端工作台功能同 PC 端有关功能，只是页面排版和展示有区别。包括待办、已办、预警、统计等各类有关功能的展现。

（2）业务办理功能

业务办理功能包括信访业务办理、建议业务办理和复查复核业务办理。

（3）查询统计

查询统计包括数据查询、信访档案。

（4）信访报告

移动端实现已生成信访报告的审批流转和预览查看功能。报告生成功能仅在 PC 端提供。

（5）内部办公功能

实现考勤、通讯录、工资、值班、内部邮箱、公示、网站信息等需要流转审批或及时查看的相关功能在移动端展示。具体功能点同 PC 端。

8.系统对接升级

系统对接包括与国家信访局系统数据交换平台升级、与二级单位自建系统数据交换平台升级、对接综治中心数据、对接法院案件数据、对接检察院案件数据、对接 12345 数据。

（1）与国家信访局系统数据交换平台升级

本次系统升级改造，需要实现与国家信访局数据的无缝对接，有效保障交换的精准性、及时性。与国家信访局数据的无缝对接方案，包括数据交换标准、数据交换方式、数据交换内容、数据交换接口、数据校验与校正。

涉及交换数据包括：调解和解数据、信访件回访数据、三项建议数据、监督追责数据、领导接访下访数据、信访业务申诉申请数据、维护秩序数据。

（2）与二级单位自建系统交换平台升级

与二级单位自建系统交换平台已稳定运行多年，包括二级单位自建的业务系统和统计系统两类。本次系统升级改造，需根据最新升级后的系统，制定新的数据交换标准，按新的数据交换标准开展数据交换工作。更新的数据交换模型包括：信访人信息、信访件信息、各业务特有属性信息、公文信息、办理方式信息、催办信息、退办信息、办理情况信息、抄送信息、延期信息、答复情况记录、依法分类处理依据。新增的数据交换模型包括：调解和解数据、信访件回访数据、督办数据、三项建议数据、监督追责数据、领导接访下访数据、信访业务申诉申请数据、维护秩序数据。

（3）对接综治中心数据

对接综治中心调解和解数据。方便工作人员了解事项处理情况，做出合理的办理决定。

（4）对接法院案件数据

对接法院案件数据，方便快速识别信访案件是否已在法院立案。对接法院案件判决数据，方便工作人根据法治化路线更好的处理有关案件。

（5）对接检察院案件数据

对接检察院案件数据，方便快速识别信访案件是否已在检察院立案。对接检察院案件审理数据，方便工作人根据法治化路线更好的处理有关案件。

（6）对接 12345 数据

工作人员办理群众投诉时，可共享信访人通过 12345 平台提交的相同投诉情况，如存在办理中投诉，则启动提级办理程序，让群众感受到诉求被重视。反之，群众通过 12345 反映的投诉，可通过信访系统进行同人同事数据的共享，便于 12345 平台了解信访途径的办理情况。整个交互过程中涉及的共享数据包括：人的信息、事的信息、办理单位的信息、办理结果的信息，群众满意情况的信息等。

4.2 配套软件类

1.数据仓库

本项目需配置数据仓库组件，作为智能化平台的数据底座。该组件应具备多源异构数据汇聚、实时与离线数据处理、海量数据存储、快速查询分析和弹性扩展能力，具备必要的安全管控与运维管理功能，能够支撑本项目数据分析与智能应用。

2.BI 产品

自助式智能分析软件，提供自定义报表和看板功能，支持业务人员自行配置操作功能。

3.中间件

主流国产中间件。

4.操作系统

主流国产操作系统，需符合《操作系统政府采购需求标准》。

5. 项目管理要求

5.1 项目管理体系

投标人须明确项目执行所依据的项目管理体系，提出规范、完整的项目管理方案，包括但不限于质量管理、进度管理、文档信息管理、风险控制措施、配置管理、风险管理等。

5.2 项目组织机构

投标人须根据项目需求建立完善的项目组织机构，明确项目负责人。拟派项目成员应职责明确并具有相应资格和经验，核心成员须保持稳定，且必须配备项目经理、技术负责人、安全负责人等角色。

5.3 项目团队要求

序号	指标项	指标要求
1	总体要求	由于工程任务重、业务需求和业务模式复杂、技术先进，投标人服务团队应具有合理的组织架构。 1、投标人必须成立合理的组织机构，安排不少于 10 人的团队参加本项目的建设。 2、投标人应明确项目组织机构中各岗位的职责，配备有业务经验和技术经验的项目经理、专业人员承担本项目的建设工作，确保项目顺利实施。 3、投标人项目组人员必须具有强烈的服务意识和高度的责任感。
2		投标人应具有保障售后服务的能力。
3	核心人员（指项目经理）不能更换要求	投标人须承诺核心人员（指项目经理）不能更换。
4	项目经理	项目经理须具有信息系统项目管理师（高级）证书，具有丰富的类似项目管理经验。
5	技术负责人	技术负责人需具有信息系统项目管理师（高级）和系统分析师（高级）证书，并具有类似项目经验。

序号	指标项	指标要求
6	安全负责人	安全负责人需具有信息系统项目管理师（高级）和相关高级工程师证书，并具有类似项目经验。
7	其他项目团队成员	其他项目团队成员具有系统规划与管理师证书、系统集成项目管理工程师证书、系统架构设计师证书、数据库系统工程师证书、软件评测师证书、软件设计师证书。

5.4 项目进度要求

1、实施周期：本项目实施总工期约为 8 个月。

2、试运行：初验后进入试运行期，试运行期约为 3 个月。

3、项目终验：试运行期满后按照相关要求进行项目终验，终验合格后进入系统质保期。

投标人须对项目进度要求进行明确的响应，并提供详细的项目进度计划。

5.5 项目实施要求

应针对本项目提出完整的项目管理方案，其中包括关于项目实施管理、项目质量控制、项目风险控制、项目测试管理、文档管理等内容。在项目建设实施过程中，应建立完善的质量管理体系和完整的项目质量保证计划，确保系统设计、开发、定制工作的顺利实施。投标人应充分认识到项目风险管理的重要性，分析项目中的各类风险因素，并采取相应的对策。

项目实施过程中，需要根据招标人要求提供驻场开发服务。

5.6 项目验收要求

项目验收包括初步验收、最终验收两个环节，要提前提交验收申请，采购人在收到验收申请后及时核对项目进度，组织测试验收。如果采购人无法及时组织验收，在 5 个工作日内通知投标人，经双方协商同意后延期验收。

5.7 源代码要求

投标人必须提供为本项目定制开发软件的全部源代码，本项目的知识产权和版权归北京市信访办公室所有。

6. 质保期要求

项目终验后，将由投标人提供两年的免费质保服务。

质保期间的维护服务不收取任何额外费用，保修期后的服务双方另行协

商，投标人可在投标文件中提出建议。

系统质保期内维护与支持的具体内容如下：

1. 电话支持

投标人提供对应用系统的运行、维护提供 7x24 的实时技术支持。

投标人应提供热线电话或 Email、传真等方式随时回答用户各种技术问题并在 24 小时内提出解决方案。

2. 故障响应

5X8 小时的实时故障响应。投标人在出现系统软件及应用软件等系统故障的 2 小时内必须给予响应，8 小时内恢复运行。

3. 远程技术支持

当系统出现故障，经用户许可后，投标人可以远程登录用户系统，进行故障分析、问题定位并提供解决方案。对系统进行的任何配置、数据改动及其它可能对系统和业务造成不良影响的操作，必须经用户确认后方可进行。

4. 定期跟踪

项目验收完毕后，投标人需要定期电话、现场跟踪系统使用情况，听取意见和建议，及时分析系统存在的问题，并随时给予解决。必要时，投标人应派遣技术人员去现场解决存在的问题。

5. 系统软件升级

投标人需要及时向用户通报系统软件升级情况，若用户需要对系统软件升级，投标人应提供升级版本和相应的支持服务。

6. 现场服务

当系统运行环境出现严重故障，或因更换服务器等原因需要重新搭建系统，投标人应及时提供切实可行的建议，通过远程支持不能及时解决问题时，派技术支持人员在 4 小时内赶赴现场，协助用户完成故障排除、升级或迁移操作，对系统进行完整性检查并跟踪运行。

7. 项目培训

投标人需要详细描述培训方案，包括培训计划、方式、培训内容、培训课程、师资安排、培训对象、教材、培训工作安排等内容，并对培训效果进行评估。

8. 其他要求

供应商应具有相应的管理体系、类似项目实施经验、项目实施团队及相应的资质证书并根据采购需求提供服务方案，具体要求详见招标文件第四章《评标标准》。

第六章　拟签订的合同文本

说明：

1. 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”。采购人应积极配合供应商获得政府采购合同融资贷款，无特殊原因，应在收到供应商因融资需要发起的变更收款账户申请后10个工作日内确认通过。

2.采购人应严格按照要求，在中标、成交通知书发出之日起30日内签订采购合同，鼓励采购人在线签订电子合同，完善电子签章管理、合同审核等配套内控机制，进一步缩短合同签订期限。

3. 合同类型按照民法典规定的典型合同类别，结合采购标的的实际情况确定。合同文本应当符合民法典及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求，包含法定必备条款和采购需求的所有内容，并至少包括以下内容：标的名称，采购标的质量、数量（规模），履行时间（期限）、地点和方式，包装方式，价款或者报酬、付款进度安排、资金支付方式，验收、交付标准和方法，质量保修范围和保修期，违约责任与解决争议的方法等。

4. 合同条款中应规定，乙方完全遵守《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。

5. 对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

6. 政府采购合同设定首付款支付方式的，首付款支付比例原则上不低于合同金额的30%；对于中小企业，首付款支付比例原则上不低于合同金额的50%。

7. 政府采购合同应当约定资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。对于满足合同约定支付条件的，采购人原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户，鼓励采购人完善内部流程，自收到发票后 1 个工作日内完成资金支付事宜。采购人和供应商对资金支付产生争议的，应当按照法律规定和合同约定及时解决，保证资金支付效率。

8. 采购文件对商品包装和快递包装提出具体要求的，政府采购合同应当载明对政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款，必要时要求中标、成交供应商在履约验收环节出具检测报告。

9. 履约验收方案应当在合同中约定。履约验收方案要明确履约验收的主体、时间、方式、程序、内容和验收标准等事项。采购人、采购代理机构可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方专业机构及专家参与验收，相关验收意见作为验收的参考资料。政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

合同登记编号：

技 术 服 务 合 同 书

项　目　名　称：_____

委托人（甲方）：_____

受托人（乙方）：_____

签订地点：_____市_____ 区

签订日期：_____年___月___日

有效期限：_____年___月___日至_____年___月___日

甲方：

地址：

联系人：

联系电话：

乙方：

地址：

联系人：

联系电话：

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方北京市网上信访信息系统升级改造项目（以下简称本项目）提供技术开发相关事宜达成如下协议：

一、 技术开发内容

本项目相关技术开发内容见附件 1。

二、 技术开发履行地点

本合同项下的技术开发服务履行地点为甲方指定地点。

三、 服务期限

乙方最晚应于 年 月 日之前完成项目升级改造并向甲方交付。

四、 服务价款及支付方式

（一）本合同总额为人民币：_____元整（￥_____）。明细见附件二“项目报价单”；该金额包含乙方因履行本合同可能产生的全部费用，除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

（二）具体按以下要求支付：

1、首付款：甲乙双方在签订本合同且财政资金获批支付后 15 个工作日内，甲方向乙方支付本项目的首付款，金额为合同额的 50%，即人民币 xxxxxx （￥ xxxxxx ）；

2、第二笔款：在 2026 年 12 月 10 日前，乙方完成项目规定的所有配套软件到位，经甲方确认且财政资金获批支付后 15 个工作日内，甲方向乙方支付本项目的第二笔款，金额为合同额的 32%，即人民币 xxxxxx （￥ xxxxxx ）；

3、第三笔款：系统上线 15 个工作日且正常运行后，甲方在财政资金获批支付后向乙方支付本项目的第三笔款，金额为合同额的 10%，即人民币__xxxxxx__（￥__xxxxxx__）；

4、第四笔款：项目验收完成且财政资金获批支付后 15 个工作日内，甲方向乙方支付本项目的第四笔款，金额为合同额的 8%，即人民币__xxxxxx__（￥__xxxxxx__）。

（三）其他规定及要求

1、甲方付款前，乙方需向甲方交付与所付款项等额的增值税发票。乙方迟延提供发票的，甲方有权延迟付款且无需承担责任。

2、上述服务价款的支付以北京市财政局实际资金拨付情况为准。乙方承诺如因市财政资金未及时到位，保证不影响本合同执行，且不追究甲方任何责任。

五、双方权利义务

（一）甲方责任

1、负责本合同及附件项下全部系统开发日常事项的组织、协调、管理工作，提出业务需求并对需求进行确认。

2、甲方对乙方的工作予以及时的指导，对乙方提供的开发服务进行质量监督，如乙方提供的服务未达到甲方要求时，乙方应按甲方要求在合理期限内进行整改，直至符合甲方要求。乙方自行承担整改时发生的费用。

3、甲方有权委托第三方机构进行项目验收考核，乙方应当配合。

4、如项目验收不合格的，乙方应及时进行响应整改，如整改后仍不合格，甲方有权根据实际情况扣除合同中的部分款项。

5、严格按照合同规定向乙方支付合同款项。

6、甲方有权根据自身的需要随时解除本合同，但应按照乙方实际工作量支付乙方相应的服务费，除此之外甲方无需承担其他责任。

（二）乙方责任

1、负责建设完成《北京市网上信访信息系统升级改造项目采购需求》（详见附件 1）中约定的所有建设内容。严格按照本合同约定的项目需求、项目开发计划、质量要求等完成本项目的开发、升级改造、测试以及培训、维护等工作,并保证系统的功能符合本合同的约定及甲方的要求。

2、乙方保证所提供的技术文档完整、清晰和准确，满足本合同及甲方列明的满足

其使用的要求。

3、乙方开发的系统不符合本合同约定的，乙方应及时根据甲方要求对系统软件进行修改，相关费用由乙方自行承担。

4、乙方应当自行完成本合同约定的内容，不得以任何形式将合同内容整体或部分转让给他人。

5、乙方有责任按甲方的要求在规定时间内完成需要开发的内容。

6、乙方不得在程序中加插和系统功能无关的程序或预留一些危害软件安全的漏洞。

7、在服务期限内，如因乙方原因造成本合同及附件项下系统出现故障的，乙方应立即进行无偿修复并进行系统性排查整改，以排除故障。因上述原因致使甲方或第三方遭受损失的，乙方应对上述损失予以全额赔偿。

8、本合同及附件项下全部系统项目在质保期内因不可归责于甲方的原因造成损害或工作障碍的，乙方应承担损害赔偿责任。

9、乙方应切实加强现场管理，对驻场开发人员进行安全教育和安全交底，保证遵守甲方的相关管理规定，驻场开发作业人员的人身和财产损害由乙方全权负责。

10、乙方保证其所提供的服务不侵犯任何第三方的权益，否则由乙方承担全部责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

11、乙方应按照甲方要求的时间提交相关的工作进度、报告等。

12、乙方关键岗位人员在项目执行期间应保持相对稳定，以保证项目的顺利实施。乙方关键岗位人员的变更需提前一个月向甲方提出书面申请，并保证接替人员能够胜任此项开发工作，经甲方同意后方可变更，变更时做好该项目的技术及文档交接。

六、售后服务

1、项目终验后，将由承建公司提供两年的免费质保服务。乙方为本项目提供 7×24 小时服务，接到甲方报修通知 120 分钟内做出明确响应和处置，4 小时内做出故障诊断报告。如需现场服务的，具有解决故障能力的工程师应在 4 小时内到达现场，接到甲方报修通知之时 8 小时内解决系统、软件或数据等的故障。

2、故障恢复时间：若发生故障，恢复系统正常运行所需时间不超过 4 小时。免费维护期内，乙方因维护系统所发生的一切费用由乙方承担。

3、乙方应通过电话、EMAIL、现场服务等方式协助甲方的系统维护，乙方有义务及时响应认真服务，努力确保甲方所委托开发系统的正常使用。

七、版权及其他知识产权

1、甲方拥有本合同及附件项下全部系统的知识产权，未经甲方允许，乙方不得对甲方系统软件进行拷贝、复制、泄露、销售给第三方使用，也不得为本合同履行以外的目的自行使用，否则乙方需按照本合同总金额 20% 向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

2、甲方对于乙方按本合同要求建设、开发的所有成果（包括软件产品和以此为基础研发出的其他技术成果），享有全部的知识产权。乙方保证所开发、建设的内容不涉及版权纠纷以及其他纠纷，不存在任何侵犯其他第三方合法权益的情形，如因乙方建设或开发的内容导致版权纠纷或者其他纠纷，或有任何第三方如果提出侵权指控时，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律上和经济上的责任，如因此导致甲方损失的，乙方应予以赔偿。

3、双方确定，甲方有权利用乙方按照本合同约定提供的建设成果，进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其权利归属，由甲方享有。

4、乙方保证按照本合同约定提供的软件以及建设成果及其建设过程不侵犯第三方知识产权，任何第三方如果提出侵权指控时，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律上和经济上的责任，如因此导致甲方损失的，乙方应予以赔偿。

八、保密条款

1、保密信息

本合同保密信息特指乙方因履行本合同而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件或规章制度、本合同内容及本项目所涉及的全部文件、技术文档、数据以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

2、保密期限

自本合同生效之日起至相关保密信息公开为止。本合同项下的保密义务不因本合同的终止、解除而终止。

3、披露和使用保密信息的限制

乙方应将保密信息的使用限制在乙方及乙方相关工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于本合同之目的。乙方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方及乙方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息。

4、违约责任

乙方或乙方工作人员违反保密义务的，乙方需按照本合同总金额的 20 %承担违约责任，并赔偿由此给甲方造成的损失。

5、保密信息的返还或销毁

本合同解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本合同而提供的保密信息及其复印件，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁。电子文档的应从电脑等存储设备上永久删除。

九、违约责任

1、乙方应严格遵守提供服务的时限，如未能在甲方要求的时间内提供相应服务，每延期一日扣除合同总金额的千分之三作为违约金，迟延提供服务超过 3 天的，乙方应按照本合同总金额的 10% 承担违约责任，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方需退还甲方已支付的费用。

2、乙方未能按照约定提供技术开发服务，给甲方造成损失的，视为乙方违约，乙方应按照本合同总金额的 20% 向甲方支付违约金，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方还需退还甲方已支付的费用。

3、若乙方提交的服务成果未通过验收的，经甲方提出书面修改意见后，乙方拒绝修改或者经二次修改依然未通过验收的，甲方有权解除本合同，乙方退还甲方已支付的费用，同时，乙方应向甲方支付本合同总金额 10 %的违约金，由此造成甲方损失的，还应当赔偿甲方所遭受的损失。

4、乙方提交给甲方的成果侵犯他人知识产权的，视为乙方违约，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方返还甲方已支付的合同款项，同时向甲方承担本合同总金额 20 %的违约金，造成甲方损失的，还应当赔偿甲方所遭受的损失。

5、乙方违反合同保密条款之规定导致甲方合同目的无法实现或遭受实际经济损失的，视为乙方违约，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方返还甲方已支付的合同款项，向甲方承担本合同总金额 20 %的违约金，造成甲方损失的，还应当赔偿甲方所遭受的损失；

6、乙方未按合同约定及时履行维护、系统升级、bug 修改等义务的，视为乙方违约，每发生一次，甲方有权要求乙方支付本合同总金额的 5%的违约金，乙方支付违约金后，仍有义务提供相关服务，造成甲方损失的，还应当赔偿甲方所遭受的损失；

7、若乙方违反本合同其他条款（已约定违约责任的条款除外）或者违反采购文件

的要求或响应文件承诺的，经甲方提出书面改正意见后，乙方拒绝改正或者改正后依然不符合要求的，乙方需按照本合同总金额的20%承担违约责任。同时甲方保留单方解除本合同的权利。

8、在合同签订后，甲方要求终止或解除合同，乙方未开始服务工作的，需退还甲方已付的费用；已开始实质性服务工作、并产生实质性成果的，甲方应根据乙方已进行的实际工作量结算，多退少补。

9、在服务期限内，如因乙方原因造成本合同及附件项下系统出现故障的，乙方应立即进行无偿修复并进行系统性排查整改，以降低故障风险。因上述原因致使甲方遭受损失的，乙方应予以赔偿。如乙方不能在甲方指定时间内修复的，乙方需按照本合同总金额的 10 %支付违约金，同时甲方保留解除本合同的权利。甲方选择解除合同的，乙方还需退还甲方已支付的费用。

10、乙方或乙方工作人员因履行本合同侵犯任何第三方合法权益的，均与甲方无关，如因此导致甲方损失的，乙方需予以赔偿。

十、争议的解决

甲乙双方应严格执行本合同的所有约定，在合同执行过程中或涉及本合同所发生的一切争议，双方应本着友好合作的原则协商解决，如协商不成，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十一、不可抗力

1、本条所称不可抗力是指无法预见、无法避免、无法克服的致使本合同全部或部分义务不能履行或不能如期履行的客观情况，包括但不限于自然灾害如水灾、台风、地震等，以及社会事件如战争、动乱、罢工、政府行为或法律规定等；

2、本合同项下任何一方对于因不可抗力致使本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的任何损失不承担赔偿责任；

3、如果发生不可抗力事件，则受影响的一方应采取积极有效的措施以减少因本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的损失，应在不可抗力事件发生后及时通知对方，并在 7 个工作日内出具官方证明文件；

4、因不可抗力影响因素消失以后，双方应协商是否继续履行本合同，如不可抗力因素致本合同已无法履行，双方应终止本合同。

十二、通知

1、任何根据本合同要求发出的通知或者其他通讯（包括但不限于司法机关、政府部门、有权机构的通知、函件以及沟通文件）应以中文书写，并经专人、挂号信、电子邮件或传真送至本合同记载的地址。

2、任何一方的通讯地址或联系方式如发生变动，应立即书面通知其他方，因未及时通知而造成的损失由通讯地址或联系方式变动方自行承担。

3、本合同记载的地址的适用范围包括非诉阶段和争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

十三、其他

1、本合同自甲乙双方授权代表签字并盖章之日起生效，至双方履行完毕本合同项下的全部义务后终止。

2、本合同正本壹式陆份，甲方叁份、乙方叁份，具有同等法律效力。

3、合同之未尽事宜，双方本着相互信任和谅解的原则，友好协商解决并签订补充协议。

4、本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。（以下无正文）

<table>
<tr><td colspan="6">签订合同书各方</td></tr>
<tr><td rowspan="5">委托人（甲方）</td><td>单位名称</td><td colspan="2"></td><td>邮政编码</td><td></td><td rowspan="5">（盖章）

年 月 日</td></tr>
<tr><td>地 址</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>法定代表人</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>委托代理人</td><td colspan="4">（签字）</td></tr>
<tr><td>联 系 人</td><td colspan="2"></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="8">受托人（乙方）</td><td>单位名称</td><td colspan="2"></td><td>邮政编码</td><td></td><td rowspan="8">（盖章）

年 月 日</td></tr>
<tr><td>地 址</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>法定代表人</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>委托代理人</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>联 系 人</td><td colspan="2"></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td>开户银行</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>帐 号</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

附件 1

北京市网上信访信息系统升级改造项目采购需求

一、建设内容及要求

二、技术路线

附件 2

项目报价单

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:2026年北京市网上信访信息系统升级改造项目

项目编号：BJJQ-2026-871

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（提供证明文件的复印件并加盖投标人公章）

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

（一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；

（五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；

（六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；

（七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
…		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

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

2　落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，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，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，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，如供应商为联合体的，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《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”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

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

（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《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309 号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2-1-1 中小企业证明文件

中小企业声明函（货物）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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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；制造商为（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；制造商为（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。

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）参加北京市信访办公室*（单位名称）*的2026年北京市网上信访信息系统升级改造项目*（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：

1.2026年北京市网上信访信息系统升级改造项目*（标的名称）*，属于软件和信息技术服务业*（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）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：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议

拟分包情况说明

致：（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（选择）	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**合同金额的**比例（%）
1		□中型企业 □小微企业 □其他				
2		□中型企业 □小微企业 □其他				
…						
				合计：		

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为___%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

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

甲方（盖章）：_____　　乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3　本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

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、 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：_____　　联合体成员名称：_____

盖章：_____　　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. 联合体各方成员须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/交款单据电子件（提供证明文件的复印件并加盖投标人公章）

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:2026年北京市网上信访信息系统升级改造项目

项目编号：BJJQ-2026-871

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 2026 年北京市网上信访信息系统升级改造项目，BJJQ-2026-871_（项目名称，项目编号）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_90_个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____　　传真_____

电话_____　　电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：_____年_____月_____日

2　授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改__2026年北京市网上信访信息系统升级改造项目_（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。

2.若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。

3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____性别：____年龄：____职务：____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3　开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：BJJQ-2026-871

项目名称：2026 年北京市网上信访信息系统升级改造项目

投标人名称	投标报价	
	大写	小写

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4　投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号：BJJQ-2026-871
项目名称：2026 年北京市网上信访信息系统升级改造项目
报价单位：人民币元

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

注：1.本表应按包分别填写。

2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

4.数据仓库和 BI 产品合计价格不得超过 134.00 万元，中间件和操作系统合计价格不得超过 6.40 万元，否则按照无效投标处理。

5.制造商规模列应填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。制造商所属性别请填写“男”或“女”， 指拥有制造商 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。外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

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：BJJQ-2026-871

项目名称：2026 年北京市网上信访信息系统升级改造项目

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择**投标无效**）： □**无偏离**（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） □**有偏离**（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，否则**投标无效**；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：　　_____

日期：_____年_____月_____日

6　采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号：BJJQ-2026-871

项目名称：2026 年北京市网上信访信息系统升级改造项目

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。
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　本国产品标准证明文件

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1.（产品名称 1：　　）[1]，生产厂为（厂名）[2]，厂址为（生产厂址）。（产品名称 1）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）[3]。（产品名称 1）的（关键组件）[4]在中国境内生产。（产品名称 1）的（关键工序）[5]在中国境内完成。

……

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期：　　年　　月　　日

注：1.产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填。

4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填。

5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填。

产品成本占比承诺函

我公司（单位）郑重承诺，我公司已阅读并理解《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）的规定。据此承诺如下：

为本采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例为_____%。

公司（单位）名称（盖章）：

日期：　　年　　月　　日

注：

1. 本承诺函应按包分别提供。

2. 单一产品采购无须提供本承诺函；供应商提供产品全部为本国产品，且提供了《关于符合本国产品标准的声明函》时，无须提供本承诺函。

3. 当采购项目或单个采购包中含有多种产品，且供应商提供的产品同时包含本国产品及非本国产品，则供应商除需提供《关于符合本国产品标准的声明函》外，还需提供本承诺函；否则，不享受价格评审优惠。

8 中小企业证明文件

说明：

1）中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

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

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

4）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300 号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（货物）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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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*；制造商为*（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*；制造商为*（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。

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）参加北京市信访办公室*（单位名称）*的2026年北京市网上信访信息系统升级改造项目*（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：

1.2026年北京市网上信访信息系统升级改造项目*（标的名称）*，属于软件和信息技术服务业*（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）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：

9 拟分包情况说明

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（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	**占合同金额的比例（%）**
1		□中型企业 □小微企业 □其他				
2		□中型企业 □小微企业 □其他				
…						
合计：						

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。

2.如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。

3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为___%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

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

甲方（盖章）：_____　　乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且建议按照采购文件要求在资格证明文件部分提供；

2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；

3. 投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则不予认可。

10 代理服务费承诺书

代理服务费承诺书（格式）

致：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

我们在贵公司代理的 2026 年北京市网上信访信息系统升级改造项目 项目（项目编号：_____）公开招标中若获中标，我们保证在领取中标通知书时按招标文件的规定，以支票、银行汇票、电汇、现金或经贵公司认可的一种方式，向贵公司指定的银行账号，按照招标文件中代理服务费收取标准一次性支付代理服务费，且最迟不超过中标通知书发出后 7 个工作日。如我公司未在中标通知书发出后 7 个工作日内支付代理服务费，我公司同意贵公司从本项目投标保证金中扣除相应款项。

我公司中标后，如本项目非因我公司原因导致项目未执行、需退还代理服务费的，我公司同意贵公司按代理服务费总额的 30%收取项目执行成本费用，低于 1 万的按 1 万收取，高于 5 万的按 5 万收取。费用不足 1 万的，按实际代理服务费收取。

特此承诺。

承诺方法定名称（承诺方盖章）：_____

承诺方法定代表人/负责人或授权代表（签字或签章）：_____

日期：_____

11 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

11-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1.供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2.供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3.外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。