

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：投诉举报、接诉即办辅助性业务项目

项目编号/包号：2641STC70087/01

采 购 人：北京市药品监督管理局投诉举报中心

采购代理机构：中钢招标有限责任公司



目 录

第一章	投标邀请	1
第二章	投标人须知	5
第三章	资格审查	25
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	29
第五章	采购需求	41
第六章	拟签订的合同文本	50
第七章	投标文件格式	59

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：2641STC70087
- 2.项目名称：投诉举报、接诉即办辅助性业务项目
- 3.项目预算金额：291.399911万元、项目最高限价（如有）：291.399911万元
- 4.采购需求：

包号	标的名称	数量	简要技术需求或服务要求
01	投诉举报、接诉即办辅助性业务	1项服务	根据北京市药品监督管理局投诉举报中心业务工作实际和人员需要，通过业务人员采取社会化用工方式弥补中心工作人员力量不足，缓解工作人员数量与中心日常工作量不匹配的矛盾，促进提高首都药品投诉举报工作质量和效率。本项目由中标人提供业务人员及运营团队，其中业务人员不少于21人，并提供完备的运营管理；协助中心完成公众关于药品、化妆品、医疗器械日常监管的业务咨询、投诉举报和意见建议等业务办理工作，协助中心完成投诉举报催办督办、工作数据统计分析、业务回访、行业问题确认等工作；协助承担与本项目相关设备设施运行管理及技术安全保障工作。

注：投标人必须针对本项目所有内容进行投标，不允许拆分投标。

- 5.合同履行期限：12个月。
- 6.本项目是否接受联合体投标：否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

- 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：
 - 2.1 中小企业政策
本项目不专门面向中小企业预留采购份额。
 - 2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：无。
- 3.本项目的特定资格要求：
 - 3.1 本项目是否属于政府购买服务：否；
 - 3.2 其他特定资格要求：无。

三、获取招标文件

- 1.时间：2026年1月19日至2026年1月26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2月9日09点30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：本国产品、节约能源、保护环境、促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业、支持乡村产业振兴，政府采购政策具体落实情况详见招标文件。

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。未在规定时间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。

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：北京市药品监督管理局投诉举报中心

地址：北京市通州区留庄路 6 号院 2 号楼

联系方式：裴老师，010-555272641

2.采购代理机构信息

名称：中钢招标有限责任公司

地址：北京市海淀区海淀大街 8 号中钢国际广场 16 层

联系方式：010-62688251

3.项目联系方式

项目联系人：马娟娟、刘健、陈丽、王建莉、聂娅琼

电 话：010-62688223（购买文件、发票咨询）、010-62686386（项目问询）、

liujian5@sstc20.com（项目问询）

中钢招标有限责任公司

2026年1月19日

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容				
1.3	联合体	为了便于采购活动开展，如本项目接受联合体，建议以联合体形式参与采购活动的供应商，在联合体确定后，尽早通知代理机构。				
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 checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目不适用。 <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：_____。				
3.3	演示视频	演示视频： <input checked="" type="checkbox"/> 无需递交 <input type="checkbox"/> 递交				
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要				
5.1.2	进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不接受进口产品投标。 <input type="checkbox"/> 本项目接受进口产品投标，具体范围及要求详见《采购需求》。				
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"> <thead> <tr> <th>包号</th> <th>标的名称</th> <th>中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>投诉举报、接诉即办辅助性业务</td> <td>租赁和商务服务业。 从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。</td> </tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业				
01	投诉举报、接诉即办辅助性业务	租赁和商务服务业。 从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。				
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定：				

		<p>■无 □有，具体情形：_____。</p>
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额：4万元人民币。 投标保证金收受人信息： 开户人名称：中钢招标有限责任公司 开户 银行：中国民生银行股份有限公司北京大兴新城支行 人民币账号：【对应标包的投标保证金账号】 投标保证金账号获取方式： （1）请投标人在中钢招标有限责任公司官网（http://tendering.sinosteel.com）“投标人登录”栏目进行免费注册，电子平台将协助对注册信息进行一致性复核。投标人注册时填写的“申报人姓名、申报人手机号码”，应是本项目的联系人，且与北京市政府采购电子交易平台（主管部门或业主指定平台）报名时填写的联系人、联系方式保持一致。在需要通知有关项目信息时，招标公司将依据投标人注册时填写的上述联系方式与投标人取得联系。同一手机号码只需注册一次。 （2）注册成功后，请投标人凭注册的手机号码、密码登录，在“我的工作台”点击“寻找招标项目”-找到相应项目-“立即投标”-“立即购标”-确认相关信息后，点击“提交支付”（免费）-在“我的工作台”点击“我参与的项目”-“缴纳保证金”-“下一步”-“导出账号信息”，即可获取对应标包的投标保证金账号。请从投标人单位银行账户以网上银行支付形式向对应投标保证金账号交纳投标保证金，应在投标截止时间前到账。 （3）特别说明：在我公司平台通过“注册、购标”等功能办理的有关手续，仅是为了便于已在“北京市政府采购电子交易平台”下载招标文件的投标人获取投标保证金账号，并不代表投标人实际完成了获取招标文件的手续。各位投标人应在规定期限内通过“北京市政府采购电子交易平台”获取招标文件。未在“北京市政府采购电子交易平台”获取招标文件而仅在我公司平台通过“注册、购标”等功能获取投标保证金账号的投标人，投标无效。我公司平台上显示的“售标截止时间”实为投标截止时间，实际获取文件的截止时间请以“北京市政府采购电子交易平台”显示为准。注意事项：（1）上述投标保证金账号，为本项目标包专属一次性虚拟账号，对于同一投标人、同一项目的不同标包，投标保证金虚拟账号各不相同。对应的投标保证金虚拟账号只接受本投标人本项目对应标包的投标保证金，其他项目、标包的投标保证金请勿支付至本标包的账号。请勿泄露或从他人处获取账号信息。投标人注册、保证金账号获取等系统操作问题可咨询（400-903-3175）。（2）在招投标活动结束后，投标保证金将按照投标人单位交款账户原路退还。</p>
12.7.2		<p>为保证中标人投标保证金的及时退还，中标人应在政府采购合同签订后1个工作日内，通过其在本项目登记备案的邮箱向采购代理机构发送邮件告知准确合同签订日期，履行告知义务。 中标人发送邮件标题应为“xx合同已签订，请退还投标保证金”，邮件正文应为“项目编号+项目名称+合同签订日期（年月日）+其</p>

		<p>他需要说明的事项(如有)”,并将合同关键页(包含采购项目名称、合同签订日期、双方盖章内容)、招标代理服务费付款凭证(适用于单独缴纳方式)作为附件上传。</p> <p>采购代理机构接收邮箱见招标文件《投标邀请》中“项目问询”邮箱。</p> <p>如中标人未按要求及时发送通知邮件,由此导致的逾期退还投标保证金或发票开票延迟等责任由中标人承担,采购代理机构不承担相应责任。</p>
12.8.2		<p>投标保证金可以不予退还的其他情形:</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有,具体情形:</p> <p>(1)投标人在投标文件中提供虚假材料的;</p> <p>(2)除因不可抗力以外,中标人不与采购人签订合同的;</p> <p>(3)投标人与其他供应商恶意串通的。</p>
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: _30_分钟
22.1	确定中标人	<p>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:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p><input type="checkbox"/>是</p> <p>中标候选人并列的,按照以下方式确定中标人:</p> <p><input type="checkbox"/>得分且投标报价均相同的,以_____得分高者为中标人</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>随机抽取</p>
22.2	最多中标包数量的限制	<p>如投标人对本项目的多个包同时进行投标,则投标人在本项目中最多中标包的数量:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不限制;</p> <p><input type="checkbox"/>限制。</p>
25.5	分包	<p>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不允许</p> <p><input type="checkbox"/>允许,具体要求:</p> <p>(1)可以分包履行的具体内容: _____;</p> <p>(2)允许分包的金额或者比例: _____;</p> <p>(3)其他要求:</p> <p>1) 分包承担主体应具备的资质条件: 无。(如有特殊资质要求据实填写)</p> <p>2) 若项目或相关采购包要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的,须按本招标文件第七章《投标文件格式》一、资格证明文件格式第2-1项及其附件提交投标文件相应内容;非因以上原因而允许分包、且投标人拟进行分包的,应按本招标文件第七章《投标文件格式》二、商务技术文件格式第9项要求提交投标文件相应内容。</p> <p>3) 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020)46号)文件规定享受扶持政策获得政府采购合同的,</p>

		<p>小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。</p> <p>4) 分包承担主体不得再次分包。</p>																																											
25.6	政采贷	<p>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”。</p>																																											
26.1.1	询问	询问提出形式：书面形式。																																											
26.3	联系方式	<p>接收询问和质疑的联系方式： 同第一章《投标邀请》中“项目问询”联系方式。</p>																																											
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： 以每个包中标人的投标报价为计算基数，按“国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知”（计价格〔2002〕1980号）规定的收费标准（见下表），采用差额定率累进计费方式计算。</p> <table border="1" data-bbox="624 1066 1337 1514"> <thead> <tr> <th rowspan="2">序号</th> <th rowspan="2">金额 M (万元)</th> <th colspan="3">费率</th> </tr> <tr> <th>货物</th> <th>服务</th> <th>工程</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>$M \leq 100$</td> <td>1.50%</td> <td>1.50%</td> <td>1.00%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>$100 < M \leq 500$</td> <td>1.10%</td> <td>0.80%</td> <td>0.70%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>$500 < M \leq 1000$</td> <td>0.80%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>$1000 < M \leq 5000$</td> <td>0.50%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>$5000 < M \leq 10000$</td> <td>0.25%</td> <td>0.10%</td> <td>0.20%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>$10000 < M \leq 100000$</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>$100000 \leq M$</td> <td>0.01%</td> <td>0.01%</td> <td>0.01%</td> </tr> </tbody> </table> <p>缴纳时间： 在领取中标通知书前向采购代理机构一次性缴纳。</p> <p>接收招标代理服务费的银行账号： 同投标保证金账号。</p>	序号	金额 M (万元)	费率			货物	服务	工程	1	$M \leq 100$	1.50%	1.50%	1.00%	2	$100 < M \leq 500$	1.10%	0.80%	0.70%	3	$500 < M \leq 1000$	0.80%	0.45%	0.55%	4	$1000 < M \leq 5000$	0.50%	0.25%	0.35%	5	$5000 < M \leq 10000$	0.25%	0.10%	0.20%	6	$10000 < M \leq 100000$	0.05%	0.05%	0.05%	7	$100000 \leq M$	0.01%	0.01%	0.01%
序号	金额 M (万元)	费率																																											
		货物	服务	工程																																									
1	$M \leq 100$	1.50%	1.50%	1.00%																																									
2	$100 < M \leq 500$	1.10%	0.80%	0.70%																																									
3	$500 < M \leq 1000$	0.80%	0.45%	0.55%																																									
4	$1000 < M \leq 5000$	0.50%	0.25%	0.35%																																									
5	$5000 < M \leq 10000$	0.25%	0.10%	0.20%																																									
6	$10000 < M \leq 100000$	0.05%	0.05%	0.05%																																									
7	$100000 \leq M$	0.01%	0.01%	0.01%																																									
	违法行为的处理	<p>如在招标各环节中出现供应商提供虚假材料谋取中标等违法行为，相关情形将被上报财政部门，并按政府采购相关规定处理。</p> <p>《中华人民共和国政府采购法》第七十七条，供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：</p> <p>（一）提供虚假材料谋取中标、成交的；</p>																																											

		<p>(二) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；</p> <p>(三) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；</p> <p>(四) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；</p> <p>(五) 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；</p> <p>(六) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。</p> <p>供应商有前款第（一）至（五）项情形之一的，中标、成交无效。</p>
-	异常低价 审查	本项目是否属于政府采购异常低价审查试点项目 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是

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、演示视频
 - 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
 - 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。
 - 3.3 若《投标人须知资料表》中提出了演示视频的要求，则投标人应按要求提交相关内容。
- 4 样品
 - 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
 - 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

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

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

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

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大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》（银发〔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 本国产品

5.3.1 本国产品标准及相关政策

本项目执行国务院办公厅印发《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）的有关规定。

5.3.1.1 本国产品应当符合以下条件：

（一）在中国境内生产

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。

（二）在中国境内生产的组件成本占比达到规定比例（暂未实施）

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：

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

财政部会同有关行业主管部门，分产品确定在中国境内生产的组件成本占比应当达到的规定比例。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，符合通知第一条第（一）项条件的产品在政府采购活动中视同本国产品。

（三）特定产品的关键组件、关键工序符合相关要求（暂未实施）

对特定产品，在符合通知第一条第（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。

5.3.1.2 本国产品标准的适用范围：

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。

5.3.1.3 产品在中国境内生产的组件成本核算规则

产品在中国境内生产的组件成本，一般按照其二级组件的相关成本进行核算。按照产品的一级组件进行成本核算能够满足中国境内生产的组件成本判定需求的，可以按照一级组件的相关成本进行核算。

（1）产品的一级组件是指直接组成产品的组件。产品的二级组件是指直接组成产品一级组件的组件。一级组件不可分解的，视同二级组件。

（2）二级组件在中国境内生产的，其全部成本计入中国境内生产的组件成本；二级组件不在中国境内生产的，其成本

不计入中国境内生产的组件成本。

(3) 产品总成本和组件成本以相关会计核算数据、采购合同、进货记录等为基础进行计算。

(4) 需要对成本核算规则予以进一步明确的其他有关事项，由财政部会同有关部门另行规定。

5.3.1.4 本国产品的支持政策：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.4 政府采购节能产品、环境标志产品

5.4.1 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。

5.4.2 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）。

5.4.3 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**；

5.4.4 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）。

5.5 正版软件

5.5.1 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）。

5.6 网络安全专用产品

5.6.1 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。

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.7.1 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》。

5.8 采购需求标准

5.8.1 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》。

5.8.2 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**。（实质性响应指满足招标文件实质性要求的响应，实质性要求是指规定了“**投标无效**”的条款）

8 对招标文件的澄清或修改

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

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**投标无效**。
- 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,不接受以个人名义交纳的投标保证金(自然人投标的情形除外)。投标人自愿超额交纳投标保证金的,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:《投标须知资料表》建议的形式及政府采购法律法规接受的支票、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。

12.3 投标保证金到账(纸质保函提交)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,未按上述要求交纳投标保证金的,其**投标无效**。

12.4 以电子保函形式提交投标保证金的,投标人需在投标截止时间前,通过电子交易平台上传电子保函,并建议在投标文件中提供保函电子件;如既未通过电子交易平台上传,也未在投标文件中提供的,其**投标无效**。

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，不迟于采购合同签订之日起 5 个工作日内退还；

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 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

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。

22.2 投标人在本项目中最多中标包的数量（如限制数量）要求以《投标人须知资料表》中的规定为准。

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。

26.2.5 接收质疑函的方式：当面提交或邮寄。

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	<p>投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>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；</p> <p>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”；</p> <p>投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加投标的，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。</p>	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	<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：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；</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。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	<p>包括但不限于：</p> <p>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，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，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。</p>	/
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	<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。</p>	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。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》 “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、评标程序、评标方法

1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★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	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；

12	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	<p>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：</p> <p>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；</p> <p>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，应当提供：①产品由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求的有效证明文件，或②该产品有效期内的公安部颁发的《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》；</p> <p>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。</p>
13	公平竞争	<p>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；</p>
14	串通投标	<p>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；</p>
15	电子化审核	<p>（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；</p> <p>（2）电子投标（响应）文件异常一致：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）；</p> <p>（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；</p> <p>（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。</p>
16	附加条件	<p>投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；</p>
17	其他无效情形	<p>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。</p>

2 投标文件有关事项的澄清、说明及价格调整

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 低价审查

根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）及《北京市财政局转发〈财政部办公厅关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知〉》（京财采购〔2025〕90 号），评标委员会对属于规定的低价情形将启动低价审查程序。其中，对于注册地址或实际办公地址在中国（北京）自由贸易试验区内采购人的采购项目，将按照本章 2.2.1 规定开展政府采购异常低价审查工作；其他情形，将按照本章 2.2.2 规定开展审查工作。本项目是否属于异常低价审查试点项目见《投标人须知资料表》。

2.2.1 属于异常低价审查试点项目，评标委员会按如下要求开展审查工作：

2.2.1.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价审查程序：

（一）投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查供应商投标报价平均值} \times 50\%$ ；

（二）投标报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标报价 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查且报价次低供应商投标报价} \times 50\%$ ；

（三）投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；

（四）其他评标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情形；

- 2.2.1.2 评标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，最长限定时间由评标委员会视评审进度决定）提供书面说明及必要的证明材料，对投标报价作出解释。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。
- 2.2.1.3 评标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。
- 2.2.1.4 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。
- 2.2.2 不属于异常低价审查试点项目，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。
- 2.2.3 上述投标报价指按照本章 2.4 修正后的报价。
- 2.2.4 低价审查相关情况应当在评审报告中记录。
- 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 支持中小企业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。
- 2.5.9 中标供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，将随中标公告同步公开中标供应商的《中小企业声明函》。
- 2.5.10 供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。
- 2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3 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 本项目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。
- 2.6.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则不得享受价格评审优惠。
- 2.6.4 评审委员会应对《关于符合本国产品标准的声明函》的完整性、准确性进行审查。评审中发现《关于符合本国产品标准的声明函》内容含义不明确、同类事项与投标（响应）文件表述不一致或者有明显文字错误等情况的，应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。经澄清、说明或者补正的《关于符合本国产品标准的声明函》仍然不符合要求的，供应商提供的相关产品视为不符合本国产品标准。
- 2.6.5 本项目将随中标公告同步公告中标供应商提供的《关于符合本国产品标准的声明函》或有关证明文件。
- 2.6.6 供应商提供虚假《关于符合本国产品标准的声明函》、虚假证明文件

谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定追究相应责任。

- 2.7 同时涉及 2.5 条和 2.6 条价格调整时，则按 2.4 条修正后的投标（响应）报价的基础上分别进行价格扣除。（举例：投标报价 99 万，修正后为 100 万，投标人既满足小微扣减，也满足本国产品扣减。此时评审价格=100 万-100 万*10%-100 万*20%=70 万。）

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 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。

（1）当本项目采用综合评分法时，优先采购的具体规定（如涉及）见评标标准；

（2）采用最低评标价法时，如调整后的投标报价相同，所投产品选用非政府强制采购的节能产品或环境标志产品的，优先推荐为中标候选人；如均选用非政府强制采购的节能产品或环境标志产品的，并列为候选人。

4 确定中标候选人名单

4.1 核心产品

- 4.1.1 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：_____

4.1.2 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：_____

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、2.6 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的，如涉及非政府强制采购的节能产品或环境标志产品的，按本章 3.2.2 条执行；否则并列。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	业绩经验	10	提供 2022 年 1 月 1 日至今（以合同签订日期为准）的同类型服务项目，每提供一项得 2 分，最多得 10 分。 （注：附与用户签订的合同首页、服务内容所在页及签署页复印件，无法认定服务内容的合同将不计分）
2	与项目相关的证书	6	1、投标人具有质量管理体系认证证书得 2 分； 2、投标人具有职业健康安全管理体系认证证书得 2 分； 3、投标人具有信息安全管理体系统认证证书得 2 分。 （注：须提供有效证书复印件，否则不得分）
3	投标人履约能力	2	投标人需在投标文件中进行承诺：项目服务期届满前，可根据招标人需要，延长服务期 3 个月，延长服务期内服务标准应与项目合同约定内容一致，垫付延长服务期间所有相关费用。 （1）投标人提供服务承诺的，得 2 分； （2）投标人未提供服务承诺的，得 0 分。
4	工作规范	6	1、能够紧密结合药品投诉举报和“接诉即办”工作实际，针对项目经理、驻场经理和服务人员制定详细的工作规范，工作目标、工作内容、工作流程、岗位职责、行为规范等内容完整全面，得 6 分。 2、能够结合药品投诉举报和“接诉即办”工作实际，针对项目经理、驻场经理和服务人员制定工作规范，工作目标、工作内容、工作流程、岗位职责、行为规范等内容基本完整，得 4 分。 3、针对项目经理、驻场经理和服务人员制定工作规范，但工作目标、工作内容、工作流程、岗位职责、行为规范等内容存在缺失或不合理之处，得 2 分。 4、不提供工作规范方案或提供方案存在重大缺陷，不得分。
5	对项目采购需求的理解	6	综合考虑投标人结合本项目实际情况及自身现有条件，对本项目需求特点进行充分分析，清晰阐述本项目的工作重点和难点，提出对应解决方案。 1、工作重点和难点归纳理解全面清晰透彻、针对性强，解决方案合理可行、操作性强，对其所承担的义务、责任感和使命感认识深刻的，得 6 分； 2、工作重点和难点归纳理解基本清晰、具有一定针对性，解决方案基本合理可行、具有一定操作性，对其所承担的义务、责任感和使命感有所认识的，得 4 分； 3、工作重点和难点归纳理解不够清晰准确、针对性不足，解决方案操作性不强，对其所承担的义务、责任感和使命感认识不够深入的，得 2 分；

			4、工作重点和难点归纳理解分析模糊、缺乏针对性，解决方案缺乏操作性，对其所承担的义务、责任感和使命感认识欠缺的，得0分。
6	整体服务方案	6	<p>根据投标人提供的服务设想、服务规范及进度安排的合理性进行综合评价：</p> <p>1、方案内容完整详实，考虑细致周全，具备明确的科学合理性、可行性和针对性，能够充分满足采购人实际需要的，得6分；</p> <p>2、方案内容完整，考虑全面，具备清晰的科学合理性、可行性和针对性，能够满足采购人实际需要的，得4分；</p> <p>3、方案内容基本完整，具备必要的科学合理性、可行性和针对性，能够满足采购人基本需求的，得2分；</p> <p>4、方案内容或结构存在缺项，科学合理性、可行性和针对性不足，难以满足采购人实际需要的，得0分。</p>
7	服务质量保证措施	6	<p>根据投标人针对本项目提出的服务质量保证方案进行综合评价，重点考察人员配置保障、突发情况响应及业务高峰期人员调配能力。</p> <p>1、方案内容完整，人员配置符合招标文件要求，突发、重大、敏感事件报告机制明确，业务高峰期人员调配安排清晰，能够满足规定到岗时限且不增加服务费用的，得6分；</p> <p>2、方案内容覆盖人员配置及响应要求，对高峰期人员调配作出安排，能够满足项目实施基本要求的，得4分；</p> <p>3、提供了方案，但内容不完整或针对性不足，对项目实施支撑作用有限的，得2分；</p> <p>4、未提供方案或方案不符合招标文件要求的，得0分。</p>
8	服务态度投诉处理机制方案	6	<p>根据投标人针对服务态度投诉提出的分级处理机制进行综合评价，重点考察投诉分级响应、处置流程、责任落实及风险控制能力。</p> <p>1、投诉处理机制内容完整，能够覆盖一级至四级投诉情形，分级标准清晰，处置流程明确，响应及时，责任分工到位，能够有效控制影响并妥善化解公众不满的，得6分；</p> <p>2、投诉处理机制覆盖主要投诉情形，分级处理和处置流程基本明确，能够满足项目投诉处理需要的，得4分；</p> <p>3、提供了投诉处理机制，但分级标准或处置流程不完整，对投诉应对和风险控制支撑作用有限的，得2分；</p> <p>4、未提供投诉处理机制方案，或方案内容与项目要求不符、无法实施的，得0分。</p>
9	项目运行管理机制方案	6	<p>根据投标人提出的项目运行管理机制方案进行综合评价。</p> <p>1、方案内容完整，涵盖项目管理、负责人统筹、保密管理、培训管理、现场管理及绩效考核等内容，职责和流程清晰，能够保障项目正常运行的，得6分；</p> <p>2、方案覆盖项目主要运行管理要求，能够满足项目实施需要的，得4分；</p>

			<p>3、提供了方案，但内容不完整或针对性不足的，得 2 分；</p> <p>4、未提供方案或方案无法实施的，得 0 分。</p>
10	运营管理指标及服务态度投诉管控方案	6	<p>根据投标人提出的运营管理指标及服务态度投诉管控方案进行综合评价。</p> <p>1、方案内容完整，建立了运营管理指标体系，并明确服务态度投诉管控措施及费用扣罚衔接机制的，得 6 分；</p> <p>2、方案覆盖运营管理指标及投诉管控要求，能够满足项目实施需要的，得 4 分；</p> <p>3、提供了方案，但相关措施不完整的，得 2 分；</p> <p>4、未提供方案或方案不符合项目要求的，得 0 分。</p>
11	项目管理规章制度方案	6	<p>投标人建立能够切实有效保障本项目顺利完成的管理规章制度体系。</p> <p>1、建立了内容完整、结构清晰、科学合理、针对性明确的工作管理规章制度体系，能够按照相关规范要求组织实施并有效运行的，得 6 分；</p> <p>2、建立了完整的工作管理规章制度体系，制度内容覆盖项目主要管理环节，能够满足项目实施需要并符合相关规范要求的，得 4 分；</p> <p>3、建立了工作管理规章制度体系，但制度内容不够全面或针对性不足，对项目实施的支撑作用有限的，得 2 分；</p> <p>4、未建立与本项目相适应的工作管理规章制度体系，或未提供相关制度材料的，得 0 分。</p>
12	项目人员培训方案	6	<p>根据投标人针对服务人员提供的培训方案进行评分，包括但不限于培训内容设置、培训流程安排、培训考核方式等方面。</p> <p>1、培训方案内容完整，结构清晰，培训内容、流程和考核安排明确，具有可操作性和针对性，能够满足本项目实施需要的，得 6 分；</p> <p>2、培训方案内容覆盖项目主要培训要求，培训内容和流程安排基本明确，能够支撑项目实施的，得 4 分；</p> <p>3、提供了培训方案，但内容不够完整或针对性不足，对项目实施支撑作用有限的，得 2 分；</p> <p>4、未提供培训方案，或方案内容与本项目无关、无法实施的，得 0 分。</p>
13	项目人员考核方案	6	<p>综合考虑投标人针对服务人员制定的考核方案在内容完整性、实施机制和可操作性等方面的情况。</p> <p>1、考核方案内容完整，考核制度健全，考核指标、方式及流程明确，能够有效支撑项目管理和人员履职的，得 6 分；</p> <p>2、考核方案内容覆盖项目主要考核要求，考核制度和实施方式基本明确，能够满足项目管理需要的，得 4 分；</p> <p>3、提供了考核方案，但考核内容不完整或制度不够清晰，对项目管理支撑作用有限的，得 2 分；</p> <p>4、未提供考核方案，或考核制度缺失、与本项目不匹配</p>

			的，得 0 分。
14	保密措施 解决方案	6	<p>根据投标人针对本项目提出的保密措施方案进行综合评价。</p> <p>1、保密措施方案内容完整，措施设置清晰，责任划分明确，具有可操作性，能够有效保障项目信息安全的，得 6 分；</p> <p>2、保密措施方案覆盖项目主要保密要求，措施内容基本明确，能够满足项目实施需要的，得 4 分；</p> <p>3、提供了保密措施方案，但内容不完整或措施针对性不足，对项目信息安全保障作用有限的，得 2 分；</p> <p>4、未提供保密措施方案，或方案内容缺失、无法实施的，得 0 分。</p>
15	人员稳定 性保障方 案	6	<p>根据投标人针对本项目提出的人员稳定性保障方案进行综合评价。</p> <p>1、方案内容完整，明确人员稳定保障措施，包括人员配置连续性安排、岗位替补机制及人员流失应对措施，能够保障项目人员稳定运行的，得 6 分；</p> <p>2、方案覆盖人员稳定性保障的主要内容，对人员连续性作出安排，能够满足项目实施需要的，得 4 分；</p> <p>3、提供了人员稳定性方案，但措施不完整或针对性不足，对项目实施支撑作用有限的，得 2 分；</p> <p>4、未提供人员稳定性方案，或方案内容无法保障项目人员稳定运行的，得 0 分。</p>
16	投标报价	10	<p>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：</p> <p>投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 分值。</p> <p>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《评标程序、评标方法和评标标准》2.4、2.5 及 2.6。</p>
合计		100	

第五章 采购需求

一、采购标的

1. 采购标的

投诉举报、接诉即办辅助性业务，1项服务。

2. 项目背景/项目概述

北京市药品监督管理局投诉举报中心为北京市药品监督管理局直属正处级全额拨款事业单位，主要职责为：承担本市药品监管政策咨询服务、举报投诉和“接诉即办”等方面事务性工作；承担市药监局新闻宣传等事务性工作。主要通过网络、信函、来访、传真、邮箱和上级交办等渠道接收本市药品、医疗器械、化妆品相关投诉举报及政策咨询，为市民提供及时、准确、高效的公众服务。

根据北京市编办的要求和投诉举报中心业务工作的实际需要，相关业务人员、管理人员及技术人员采用社会化用工的方式，委托专业的行业单位在招标人指导监督下对项目进行全面管理。招标人与中标人之间不存在劳务派遣关系，不适用有关劳务派遣的规定。

二、商务要求

1. 实施期限和地点

实施期限：12个月。

实施地点：北京，采购人指定地点。

2. 付款条件（进度和方式）

详见第六章合同相关规定

三、技术要求

（一）基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标：详见（二）服务内容及要求

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范：详见（二）服务内容及要求

（二）服务内容及要求

1、中标人业务服务范围、要求和流程

根据北京市药品监督管理局投诉举报中心业务工作实际和人员需要，通过业务人员采取社会化用工方式弥补中心工作人员力量不足，缓解工作人员数量与中心日常工作量不匹配的矛盾，促进提高首都药品投诉举报工作质量和效率。本项目由中标人提供业务人员及运营团队，其中业务人员不少于 21 人，并提供完备的运营管理；协助中心完成公众关于药品、化妆品、医疗器械日常监管的业务咨询、投诉举报和意见建议等业务办理工作，协助中心完成投诉举报催办督办、工作数据统计分析、业务回访、行业问题确认等工作；协助承担与本项目相关设备设施运行管理及技术安全保障工作。

1.1 服务范围

（一）日常业务工作：

1. 协助承担中心接收的北京市辖区内关于药品、化妆品、医疗器械的咨询、投诉举报等相关业务办理工作；协助承担国家药品监督管理局行政事项受理服务和投诉举报中心(全国 12315 平台)、北京市市民热线服务中心（接诉即办）、首都之窗运行管理中心（一体化平台）等上级单位交办工作。

2. 协助承担药品、化妆品、医疗器械咨询的登记、接收、分送、跟踪协调、催办、反馈等工作。

3. 协助承担药品、化妆品、医疗器械投诉举报的登记、接收、分送、跟踪协调、催办、行业问题确认及反馈工作。

4. 协助完成对重点、热点业务问题信息收集汇总分析，对重大投诉举报事件进行报告预警。

5. 协助承担整理汇总业务数据、收集社情民意并进行统计分析，向药监局和有关部门科学决策提供有价值的信息支持和数据服务。

6. 协助承担定期收集、整理、汇总药品、化妆品、医疗器械业务咨询及投诉举报相关业务知识，建立知识库并承担更新维护工作。

7. 协助承担国家药监局受理和举报中心、市 12345 中心、市药监局等上级单位要求提供业务数据统计分析工作。

8. 定期向招标人提供业务工作简报、数据和总结等文字材料。

9. 完成招标人交办的其它工作。

（二）项目管理工作：

1. 负责配备本项目规定的业务人员，承担日常项目工作。

2. 负责组织项目应聘人员招聘、面试、合同签订等人事相关工作。

3. 负责项目人员教育管理，遵守招标人制定的各种规章制度。
4. 负责按照招标人的要求和工作需求，制定项目实施方案、运营管理制度及流程。
5. 按照招标人的意见，及时调整人员，保证工作有序开展。
6. 负责对本项目相关工作人员提供所需的工作技能培训和素质培训。
7. 负责提供项目相关工作设备设施和技术保障服务。

(三) 中标人在项目实施过程中要根据招标人的工作需要，协助组织实施对本项目绩效评估工作。

1.2 服务要求

1. 组建工作队伍，保障有关工作保质保量完成。保证工作人员的数量和质量。其中，90%以上人员应具有大专以上学历，并提供学历证明，无违法犯罪和其他不良记录记录，保证工作队伍稳定。

2. 建立完备的项目管理工作机制。配备符合本项目要求的驻场项目经理 1 人，大学本科及以上学历，驻场承担项目日常管理工作，包括但不限于人员管理、招聘管理、培训管理、业务管理、质量管理、技术管理等。驻场项目经理须熟悉掌握本项目服务全流程业务工作，协助承担部分重要业务工作，参加本驻场单位值班值守，遵守项目人员请假制度等相关工作要求，服从招标人管理。

3. 建立学习培训机制，对工作人员进行岗前基本技能培训；根据工作需要，组织开展有关业务技能和综合素质学习培训。

4. 建立人员管理制度，制定人员工作行为规范。

5. 建立业务工作管理制度，保证业务依法、规范、有序开展，确保业务工作质量和效率。

服务质量各项指标要达到以下条件：

中标人应按招标文件规定的人员需求和条件，安排和配置业务人员数量；

中标人应保证发生重大、突发、隐患、敏感事件时及时报告招标人；如遇业务高峰期间，在增加人员总数不超过总体人员数量 10%的情况下，1 周内到岗；超过总体人员数量 20%的情况下，在保障劳动者权益的基础上，2 周内到岗，且不增加服务费用；

服务质量各项指标列举清单（包括但不限于）：

工单处理率： $=100\%$ （指业务人员实际处理工单数量与应处理工单数量的比例）

工单质检抽样率： $\geq 5\%$ ；（指对业务人员接收、登记、分送的工单进行抽样质检的量占总体业务接收量的比例。）

工单质检合格率：≥95%；（指能够达到招标人质量考核要求的业务接收量占总业务接收量的比例。中标人进行常规考核，招标人抽查）

服务态度投诉率≤1%；（指业务人员在接收业务过程中不允许因自身服务态度问题导致投诉，被投诉数量占总体业务量的比例。）

业务人员业务考试合格率：≥95%；（指招标人不定期对中标人人员进行业务考试，合格人员占业务人员总数的比例）

应急人员保障率：≥10%；（应急人员数量应大于设定人员数量的 10%）

评价合格率：响应率≥95%、解决率≥85%、满意率≥90%（指市 12345 中心对于接诉即办工单响应率、解决率、满意率评价，具体内容以市 12345 中心要求为准）

2、中标人业务人员要求

2.1 人员数量

本项目中标人须向招标人提供不少于 21 名业务人员，中标人应按照招标人的要求提供人员和服务。

招标人有权根据业务工作需要适当增加业务人员数量，招标人应提前 5 天通知中标人用工数量调整计划，中标人应立即落实。

2.2 其他要求

中标人提供的业务人员必须与中标人或所属单位签署劳动合同并向招标人提供合同复印件。

根据中标情况，中标人必须做好与本项目上一年度中标单位业务人员重签或者变更劳动关系及劳动合同等相关工作，并承担由此发生的相关法律责任。

中标人须承担本年度项目合同服务起始时间与上一年度项目合同服务截止时间的过渡期间本项目业务人员工资、缴纳社会保险“五险一金”等项目费用，履行用人单位的义务。

中标人必须按照国家及北京市相关法规，按月支付业务人员的工资、缴纳社会保险（五险一金），履行中标单位相关义务。同时根据招标人的要求，定期反馈员工工资、福利、保险保障情况，接受招标人的检查。

中标人提供的业务人员必须与中标人签署保密协议并向招标人提供保密协议复印件。

中标人应定期履行对业务人员业务素质、生产安全、教育培训、意识形态、劳动保障、用餐保障的责任。

按招标人要求配备相应业务人员的数量，并且保证工作队伍稳定，要求人员年流动率不高于 30%。为保证服务质量，90%以上人员应具有大专以上学历，并承诺业务人员上岗时向招标人提供学历证明。

3、项目运行管理要求

3.1 运行管理机制

项目运行须具备完善的运行管理规范及模式，主体的管理应包括（不限于）以下内容：

项目工作管理机制

建立健全项目运行管理规章制度，为良好的项目运行提供保障。

项目运行管理机制

中标人设置项目负责人，统一负责项目技术管理、业务管理、统计管理、质量管理、设备设施管理、安全管理等工作；负责对报送给招标人的有关信息、材料把关；负责项目工作的沟通和协调，协助招标人做好人员管理等工作。

工作保密机制

中标人应有严格的保密制度和执行措施，确保未经招标人许可，中标人的任何工作人员均不得擅自拷贝、外泄招标人的任何业务数据、信息和资料。

学习培训机制

首次业务对接期，由招标人协助中标人对中标人的进行业务培训；之后由中标人对业务人员自行培训考核，包括岗前及岗中基本技能培训，保证业务人员业务能力、计算机操作、口头表达、文明用语等技能达到服务要求。

现场管理机制

中标人需要根据现场发现或发生的实际情况，及时对问题进行预测，并采取必要的措施，解决现有问题同时避免潜在问题的发生，同时提供业务支持，保证服务和质量的连续性。

绩效考核管理机制

中标人应建立绩效考核管理机制，通过系统方法评定和测量业务人员的工作行为、工作质量和工作效果，提供给招标人作为对中标人的考核依据。

中标人应该建立项目整体绩效评估体系，并协助招标人组织开展项目绩效评估工作。

3.2 运营管理指标

中标人应建立并完善该项目的运营管理制度和标准体系，各项数据指标应符合国家或行业相关标准。

4、服务费用结算

招标人将根据合同约定支付项目费用，具体项目费用总额及付款时间以双方合同为准，因中标人管理和服务水平未达标准根据 4.1 条款计算的本次服务费用扣罚额度，将在下次支付服务费用时扣抵。

4.1 运营指标之服务态度投诉方面罚则标准

服务态度投诉定义

一级投诉：单个公众通过电话、来信、来访、网络等方式针对业务人员在服务态度和业务处理准确性上表示不满意，公众没有利益上的损失，通过及时解答和安抚，公众不满意可消除。

二级投诉：单个公众通过电话、来信、来访、网络等方式针对业务人员在服务态度和业务处理准确上表示不满意，付出时间金钱、精力等，需要投入时间、人力成本、费用成本，公众不满意可消除。

三级投诉：单个公众通过电话、来信、来访、网络等方式针对业务人员在服务态度和业务处理准确上表示不满意，影响范围为可控的公众群体，没有被扩散和放大，没有形成公关危机。需要投入时间、人力成本、费用成本，公众不满意可消除。

四级投诉：公众通过电话、来信、来访、网络或公共媒体提出的对业务人员在服务态度和业务处理准确性表示不满意，因此给公众或者招标人带来较大的负面影响，需要投入时间、人力成本、费用成本，公众不满意可消除。

服务态度投诉处理机制

由中标人服务问题所产生的一级投诉：招标人视情节轻重从项目费用中扣除中标人 300-500 元/次。

由中标人服务问题所产生的二级投诉：视情节轻重从项目费用中扣除中标人 500-2000 元/次，招标人有权向中标人上级主管部门通报。

由中标人服务问题所产生的三级投诉：视情节轻重从项目费用中扣除中标人 2000-5000 元/次，招标人有权向中标人上级主管部门通报。

由中标人服务问题所产生的四级投诉，视情节轻重从项目费用中扣除中标人 10000-100000 元/次，招标人有权终止合同。

因中标人的服务态度及服务用语导致公众投诉率超过 1%时，超出部分中标人按招标人制定的罚则标准向招标人支付违约金，并且及时调整更换被投诉员工，招标人有权因此终止合同；

4.2 主要运行指标罚则标准

工单处理率：<100%，扣合同总额的 1%-5%；

工单质检抽样率：<5%，扣合同总额的 1%-5%；

工单质检合格率：<95%，扣合同总额的 3%-5%；

服务态度投诉率：>1%，扣合同总额的 1%-5%；

业务考试合格率：<95%，扣合同总额的 2%-5%；

应急人员保障率：<10%，扣合同总额的 1%-5%；

评价不合格率：>1%，扣合同总额的 1%-5%；

5、为落实政府采购政策需满足的要求

（一）本项目需要落实的政府采购政策：节约能源、保护环境、促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业、支持乡村产业振兴等。

（二）具体要求

（1）节约能源、保护环境

根据财政部《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），本项目采购货物：

① 如属于《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）规定清单中★标记产品的，为政府强制采购产品。供应商须提供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 如属于《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）规定清单中非★标记产品的，为政府优先采购产品。供应商需提供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；优先采购的具体办法（如有）在采购文件《评标程序、评标方法和评标标准》中具体规定；

③ 如属于《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）规定清单中产品的，为政府优先采购产品。供应商需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书优先采购的具体办法（如有）在采购文件《评标程序、评标方法和评标标准》中具体规定。

(2) 促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业

根据《中华人民共和国中小企业促进法》、《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）、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》等关于中小企业的相关规定，本项目执行中小企业相关政策。符合政策规定的监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

①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》。

②采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，见第二章《投标人须知》。

③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》。

6、需由供应商提供设计方案、解决方案或者组织方案的采购项目，应当说明采购标的的功能、应用场景、目标等基本要求

(1) 工作规范

功能、应用场景、目标：投标人需提供针对项目经理、驻场经理及服务人员的工作规范方案，明确工作目标、工作内容、工作流程、岗位职责及行为规范，主要应用于药品投诉举报和“接诉即办”相关服务工作的组织实施，旨在规范人员行为、提升服务一致性与执行力。

(2) 对项目采购需求的理解

功能、应用场景、目标：投标人需提供对项目采购需求的理解与分析方案，梳理工作重点和难点并提出对应措施，主要应用于项目整体服务策划与实施阶段，旨在提升方案与项目实际需求的匹配度。

(3) 整体服务方案

功能、应用场景、目标：投标人需提供整体服务方案，统筹服务设想、服务规范及进度安排，主要应用于项目服务全过程的组织实施，旨在确保服务内容完整、安排合理、执行有序。

(4) 服务质量保证措施

功能、应用场景、目标：投标人需提供服务质量保证措施方案，涵盖人员配置、突发情况响应及高峰期人员调配安排，主要应用于项目运行和应急处置场景，旨在保障服务质量稳定、响应及时。

(5) 服务态度投诉处理机制方案

功能、应用场景、目标：投标人需提供服务态度投诉处理机制方案，明确投诉分级响应和处置流程，主要应用于服务过程中投诉受理与处理场景，旨在规范投诉处置、降低负面影响。

(6) 项目运行管理机制方案

功能、应用场景、目标：投标人需提供项目运行管理机制方案，覆盖项目管理、人员统筹、培训管理及现场管理等内容，主要应用于项目日常运行管理，旨在保障项目平稳、有序推进。

(7) 运营管理指标及服务态度投诉管控方案

功能、应用场景、目标：投标人需提供运营管理指标及服务态度投诉管控方案，明确相关管理要求和管控措施，主要应用于项目运营管理与服务监督场景，旨在提升服务管理的规范性和可控性。

(8) 项目管理规章制度方案

功能、应用场景、目标：投标人需提供项目管理规章制度方案，建立覆盖主要管理环节的制度体系，主要应用于项目管理与制度执行场景，旨在形成制度化、规范化的项目管理机制。

(9) 项目人员培训方案

功能、应用场景、目标：投标人需提供项目人员培训方案，明确培训内容、流程及考核安排，主要应用于服务人员上岗及能力提升场景，旨在提高人员业务水平和服务能力。

(10) 项目人员考核方案

功能、应用场景、目标：投标人需提供项目人员考核方案，明确考核内容、方式及实施机制，主要应用于服务人员管理与绩效评估场景，旨在促进人员规范履职和持续改进。

(11) 保密措施解决方案

功能、应用场景、目标：投标人需提供保密措施解决方案，明确保密责任和执行要求，主要应用于项目实施过程中涉及信息资料管理的场景，旨在保障项目信息安全。

(12) 人员稳定性保障方案

功能、应用场景、目标：投标人需提供人员稳定性保障方案，明确人员连续性安排和替补机制，主要应用于项目长期运行的人力资源管理场景，旨在确保服务人员稳定、服务不中断。

第六章 拟签订的合同文本

投诉举报、接诉即办辅助性业务项目

合 同

甲方：

乙方：

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律政策的规定，招标人北京市药品监督管理局投诉举报中心（以下称甲方）与中标人_____（以下称乙方）就“2025年投诉举报、接诉即办辅助性业务项目”服务内容，经协商一致，签订本合同。

第一部分 项目名称和内容

第一条 项目名称：投诉举报、接诉即办辅助性业务项目（以下称项目）。

本项目是甲方将投诉举报部分业务委托乙方实施，甲乙双方不是劳务派遣关系。

第二条 项目内容及指标要求：

1、乙方按照甲方招标文件要求，提供不少于 21 名业务派驻人员；乙方在甲方授权的范围内负责投诉举报业务工作的运营及管理，乙方根据本合同的规定完成甲方授权的日常工作。具体工作指标要求如下：

（1）工单处理率： $=100\%$ （指业务人员实际处理工单数量与应处理工单数量的比例）

（2）工单质检抽样率： $\geq 5\%$ ；（指对业务人员接收、登记、分送的工单进行抽样质检的量占总体业务接收量的比例。）

（3）工单质检合格率： $\geq 95\%$ ；（指能够达到甲方质量考核要求的业务接收量占总业务接收量的比例。乙方进行常规考核，甲方抽查）

（4）服务态度投诉率 $\leq 1\%$ ；（指业务人员在接收业务过程中不允许因自身服务态度问题导致投诉，被投诉数量占总体业务量的比例。）

（5）业务人员业务考试合格率： $\geq 95\%$ ；（指甲方不定期对乙方人员进行业务考试，合格人员占业务人员总数的比例）

（6）应急人员保障率： $\geq 10\%$ （指因甲方业务工作急需补充人员，乙方应及时安排应急人员到场协助完成工作，应急人员数量与项目合同要求人员数量的比例）

（7）“三率考核”合格率：响应率 $\geq 95\%$ 、解决率 $\geq 85\%$ 、满意率 $\geq 90\%$ （指市 12345 中心对市药监局接诉即办工单诉求响应率、解决率、满意率考核）

2、乙方负责提供项目相关工作设备设施、办公耗材和技术保障服务。

第三条 本合同服务期为 202 年 月 日起至 202 年 月 日止。

第二部分 甲乙双方责任

第四条 甲方权利与义务

1、负责对乙方开展本项目工作进行监督指导。

- 2、负责向乙方提供履行本合同派驻项目所需的服务信息。
- 3、负责向乙方提供投诉举报工作需要的工作场地。
- 4、负责向乙方提供业务处理的工作流程及相关工作标准。
- 5、负责牵头组织汇总业务知识培训教材，并监督乙方开展相关业务培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。
- 6、负责对乙方派驻在甲方指定工作地点的所有派驻人员进行绩效考核，乙方应根据甲方每月提出的考核意见对其本项目的派驻人员支付工作报酬。
- 7、甲方有权根据乙方派驻业务人员工作情况，将不符合甲方要求的乙方人员予以退回，乙方应当按照甲方要求及时更换。
- 8、甲方向乙方布置阶段性或临时性工作任务，乙方应积极落实。
- 9、甲方应当按照本合同的规定向乙方支付费用。
- 10、合同服务期届满前，甲方可根据需要要求乙方延长服务期 3 个月，延长服务期内服务工作内容及服务质量标准应与本合同规定一致，延长服务期所有相关的费用由次年度招标的中标方承担。
- 11、甲方有权要求乙方及其项目人员按照甲方要求严格落实安全、保密等各项要求。

第五条 乙方权利与义务

- 1、乙方及派驻业务人员接受甲方的监督和指导，遵守甲方制定的各种规章制度。
- 2、乙方应当全面完成本合同附件《招标文件》服务要求中所列的全部服务内容。
- 3、乙方派驻的所有派驻人员应当是与乙方签订劳动合同的人员，派驻业务人员应坚定政治立场遵纪守法，派驻业务人员的数量、素质条件、工作技能应满足本合同以及甲方的要求，乙方对派驻人员的行为承担全部责任。乙方不得转包、分包、委托他人完成工作。
- 4、乙方对甲方提供的各类业务信息负有保密责任，不得以任何形式向非甲方工作途径提供甲方信息。
- 5、乙方及派驻业务人员应按照本合同规定及甲方的要求和《中华人民共和国民法典》第五百一十一条规定的质量标准按时完成各项工作，包括但不限于甲方布置的阶段性或临时性工作任务。
- 6、乙方派驻的业务人员应服从甲方的管理，遵守甲方的作息时间和工作安排。乙方对甲方根据本合同第四条第7款的规定退回的人员应当无条件予以接受并按照国家法

律规定妥善安排。

7、乙方负责对派驻业务人员提供本项目所需的相关国家政策、安全、保密及业务技能培训，负责督促所属员工学习和落实甲方提供的业务培训内容和技能。

8、乙方是派驻业务人员的用人单位，应根据甲方每月提出的考核意见按照国家法律规定及《北京市工资支付规定》支付派驻业务人员工资（劳动报酬）、缴纳社会保险费、承担工伤保险责任和用人单位的其他各项义务。

9、乙方应确保派驻业务人员队伍的稳定性，如果甲方要求乙方更换未按合同规定履行义务的人员、不能胜任本职工作的人员、违反甲方工作纪律和规章制度的人员，乙方应当在接到通知 10 个工作日内予以更换、接收。由此产生的劳动争议及赔偿补偿等所有责任由乙方承担。

10、合同服务期满后，乙方应按照甲方要求延长服务期 3 个月，乙方承诺在延长服务期内继续履行合同规定的各项义务，乙方服务人员不变，服务标准与本合同一致。延长服务期所有相关的费用由次年度招标的中标方承担。如遇不可抗力，乙方按甲方约定时间延长服务期限。

11、待乙方服务人员全部换签到岗后 15 个工作日内，乙方应当向上一年度本项目中标单位支付因产生服务延长期或本年度项目财政拨款进度原因要求上一年度项目中标单位延长服务期所发生的所有费用，具体费用金额根据 2025 年度项目中标金额按实际延期日据实与上一年度项目中标单位结算，甲方不承担延长期付款的法律责任。

12、乙方须配合协助甲方完成本项目中社会效益、可持续影响及服务满意度等方面的社会调查和评价。

13、乙方须定期向甲方报告本项目中派驻业务人员的社会保险缴纳、工资待遇发放、岗位培训等工作执行和落实情况。

14、乙方应按照国家法律法规规定提供派驻业务人员日常工作办公用品条件、物品和精神文化保障。

15、乙方项目负责人和财务负责人要主动与甲方交流业务工作、廉政工作和经费使用等相关情况，保证双方信息对等且便于工作顺利推进。

16、乙方须与甲方建立廉政共建机制，落实廉政规定。

17、乙方如不再参与下一年度项目投标，应提前 6 个月以书面的形式通知甲方。

第三部分 合同金额及其支付方式

第六条 合同金额

根据中标结果，该项目费用共计**，费用明细见附件。该费用包括乙方因完成本合同项目服务所发生的一切成本和费用，乙方不得以任何理由再向甲方主张该费用以外的费用。

第七条 支付方式

1、甲方将根据本合同项目费用分四次支付乙方。

第一次于 2026 年 3 月前，支付款项的 40%，即人民币**，但乙方未将向上一年度本项目中标单位支付因产生服务延长期或本年度项目财政拨款进度原因要求上一年度项目中标单位延长服务期所发生的所有费用的，甲方有权延长支付乙方的第一次付款时间且不视为甲方违约；

第二次于 2026 年 6 月前支付款项的 30%，即人民币**；

第三次于 2026 年 9 月前支付款项的 20%，即人民币**；

第四次于 2026 年 11 月前支付款项的 10%，即人民币**；

上述每次付款时间因财政拨款延误的，甲方不因此承担违约责任。

2、因乙方管理和服务水平未达甲方标准而产生的费用扣罚，甲方将在支付服务费用时扣除。甲方支付乙方的费用是履行本合同发生的全部费用，包括但不限于：乙方派驻业务人员的劳动报酬、工资、社会保险、住房公积金、加班费、绩效奖金；与工作岗位相关的福利待遇、办公用品费用、培训费用、乙方管理费用、税费及技术咨询等费用。

3、甲方每次支付费用前，乙方需提供等额的正式、合法、真实的增值税发票，否则，甲方有权拒绝付款。

第四部分 违约责任

第八条 违反本合同约定，违约方应当按照有关法律规定承担违约责任。

第九条 乙方派驻人员未能按照本合同规定的期限完成全部或者某一项具体工作，乙方应当每日向甲方支付合同总金额千分之二的违约金；乙方超过 10 日仍然未全面履行义务的，甲方有权解除本合同。

乙方的服务质量及工作人员条件不符合本合同规定，应当及时采取补救措施（包括人员更换），经甲方两次催告乙方仍未采取补救措施或者虽然予以补救但是未达到本合同要求的，甲方有权解除本合同。乙方的服务质量不符合本合同规定应当按照本合同第

十条规定承担违约责任，该条款规定的最高违约金数额低于实际损失的，甲方有权按照《中华人民共和国民法典》第五百八十五条规定予以增加。

乙方未全面履行保密义务，甲方有权解除本合同并保留追诉权利。

因乙方及其派驻人员上述违约致使甲方解除合同的，乙方应退还已经收取的款项，并向甲方支付不少于本合同总金额的 20% 的违约金。

第十条 乙方应达到下列要求

(一) 日常运行的相关要求：

1、乙方派驻的业务人员应服从甲方的管理，按照甲方提出的有关工作要求，建立健全各项管理制度。如乙方出现未按甲方要求开展工作的情况，每发现 1 次则扣除合同总金额的 0.1%。

2、乙方应按时向甲方提供各类业务数据和信息，质量应达到甲方提出的要求，如乙方出现未按时提交或质量未达到甲方要求，每出现 1 次不符合要求的则扣除合同总金额的 0.1%。

(二) 投诉举报业务工作要求处罚机制：

1、乙方应按照相关工作要求和标准完成业务信息的登记、受理和转办等工作，并对重大、突发事件进行跟踪记录，完成数据收集整理工作。对于由乙方派驻人员未按工作要求出现失误，根据甲方对乙方派驻人员的考核情况，每出现一次，扣除合同总金额的 0.1%，如乙方派驻人员出现严重失误或给甲方造成行政复议、行政诉讼、媒体负面报道等严重不良影响，每出现一次，根据情况严重程度扣除合同总金额的 1%至 5%。

2、乙方应按时按要求向甲方提供各类业务数据、报表及相关材料，未按时准确、客观真实提供相关数据、报表及材料的，每出现一次，根据情况严重程度扣除合同总金额的 0.1%至 1%。

3、乙方应加强对业务人员的管理，遵守甲方的各种规章制度，保持工作环境整洁有序，保证业务人员、设备设施及财产的安全。违反规章制度，造成损失，每出现一次，扣除合同总金额的 0.1%。造成严重损失的，根据情况严重程度扣除合同总金额的 0.1%至 1%。

(三) 保密责任要求

乙方对甲方提供数据负有保密责任，对本项目运行中产生的数据负有保密责任，乙方任何人员不得未经甲方主要领导审批同意，擅自将甲方信息、有关数据进行扩散或用

于其他用途。如有泄密现象，甲方有权解除本合同，乙方应退还全部合同款并按合同总金额的10%向甲方支付违约金，如因泄密对甲方造成严重不良影响的，甲方将追究泄密当事人和乙方的法律责任。

（四）其他运营指标要求处理机制

运营指标列举如下（包括但不限于）：

服务期限内，工单处理率<100%，扣合同总金额的1%-5%；

服务期限内，工单质检抽样率：<5%，扣合同总金额的1%-5%；

服务期限内，工单质检合格率：<95%，扣合同总金额的1%-5%；

服务期限内，服务态度投诉率>1%，扣合同总金额的1%-5%；

服务期限内，业务考试合格率<95%，扣合同总金额的1%-5%；

服务期限内，应急人员保障率<10%，扣合同总金额的1%-5%；

服务期限内，“三率考核”不合格率：>1%，扣合同总金额的1%-5%；

（五）如乙方严重违反本合同第十条有关要求，将可能影响下一年度投标。

（六）乙方应完成附件《招标文件》中所列的全部要求，并根据附件《投标文件》中的响应内容进行完善。

第五部分 解决合同纠纷的方式

第十一条 因合同履行中发生的争议，合同双方当事人可通过协商解决。协商不成的，双方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第六部分 其它

第十二条 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。本合同一式四份，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力。

第十三条 下述合同附件为本合同不可分割的部分。

- （1） 《招标文件》
- （2） 乙方的《投标文件》
- （3） 《中标通知书》

第七部分 不可抗力

第十四条 除非合同中另有约定，在本条中，不可抗力事件系指甲方和乙方都不能

预见、不能避免并不能克服的客观情况。不可抗力的事故的认定不得违反法律法规的规定。

包括：

- 1、天灾（地震、洪水、火灾、台风、雷击等）；
- 2、战争。

第十五条 甲乙双方任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行本合同，部分或者全部免除责任，不可抗力发生后应在条件允许下采取一切必要的补救措施，以减少因不可抗力造成的损失，否则须就损失扩大的部分承担赔偿责任。甲乙双方因迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

第十六条 遇有不可抗力的一方应在 24 小时内将事件的情况以适当的形式通知另一方，并且在事件发生后 2 日内向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告。不可抗力发生期间，甲方可相应扣减服务费。

第十七条 如果不可抗力影响时间延续 45 日以上的，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步变更合同或解除合同的协议。

甲方名称（公章）：北京市药品监督管理局投诉举报中心

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期：年 月 日

乙方名称（公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期：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

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：_____（采购人或采购代理机构）

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

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

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：1. 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. 供应商如为联合体，可仅提供一份资格声明书并加盖牵头单位公章。但牵头单位应对填报内容真实性负责。

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》（银发〔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（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		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 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/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为___%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

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

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，各单位签订一份，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（如划分采购包，填写包号；否则无需填写）采购项目，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同参与本包采购活动。
- 二、联合体中标/成交后，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采购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/响应文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标/响应文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标/响应文件及合同为准。
- 八、本包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/成交，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. 本联合协议应按包分别提交。
2. 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/响应无效**。
3. 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

说明:

- 1.采用网上银行支付形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账，同时建议在本部分放置凭证/交款单据电子件，否则导致的不利后果由投标人自行承担。
- 2.采用支票、汇票、本票等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账，无需在本部分提供电子件。
- 3.采用金融机构、担保机构出具的纸质保函形式提交投标保证金的，应确保在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构，同时建议在本部分提供保函电子件。
- 4.采用电子保函形式提交投标保证金的，需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传电子保函，同时建议在本部分提供保函电子件。

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面

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）：无。

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）

说明：

（1）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》。

（2）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。

（3）供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》及《法定代表人（单位负责人）身份证明》；但须提供自然人有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。

（4）提供身份证的，应同时提供身份证双面电子件。

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章或印鉴）：_____

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或护照等身份证明文件电子版：

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）。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章或印鉴）：_____

日期：____年____月____日

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：

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	投标人名称	投标报价（元）	
		大写	小写

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4 投标分项报价表

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

注：1.本表应按包分别填写。

2.如果不提供分项报价表将视为没有实质性响应招标文件。

3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5 合同条款偏离表

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明

注：如有偏离，则需在本表中对偏离项逐一系列明，“偏离情况”列据实填写“正偏离”或“负偏离”；否则视为无偏离。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表

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
一、针对本招标文件《采购需求》中标注为“★”、“#”条款： 投标人需对“★”、“#”条款（如有）逐项填写。					
二、针对本招标文件《采购需求》中未标注“★”和“#”条款的偏离情况： 如无负偏离，无需填写下表内容；如有负偏离，则需在下表中对偏离项逐列明。					

注：“偏离情况”列据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 中小企业证明文件

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
- 3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

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（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（请进行选择）：

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

8 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 \geq （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。

2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比 \geq （规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）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.产品名称应与分项报价表中所填“标的名称”保持一致。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。

6.当单个采购包中含有多种产品，投标人还需在本函之后附上为采购包提供的全部产品的成本之和，以及符合本国产品标准的产品成本之和，以便评标委员会计算本国产品成本比例。（参考格式附后）

所投产品成本汇总信息

本公司（单位）郑重声明，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。据此声明如下：

本公司在本项目中提供的

（1）符合本国产品标准的产品成本之和为人民币_____元（大写金额：_____）；

（2）全部产品成本之和为人民币_____元（大写金额：_____）。

公司（单位）名称（盖章）：

日期：_____年 月 日

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)	占该采购包 合同金额 的比例 (%)
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 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/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为___%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

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

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且建议按照采购文件要求在资格证明文件部分提供；
2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；
3. 投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，各单位签订一份，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 业绩一览表

序号	项目名称	合同签订时间	项目单位	项目单位 联系人/电话	项目内容 描述
1					
2					
...					

注：1、业绩的认定标准及有效证明文件要求见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

2、投标人应随本表附有效证明材料，业绩证明材料应提供电子件，且内容清晰。投标人应将提供的有效证明材料按本表形式及编号顺序进行编排。未提供有效证明材料的业绩在评标时将不予认可。

3、本表中信息如有虚假，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。

11 拟派往本项目实施团队情况

11-1 本项目实施团队主要人员名单

拟担任 职务、分工	姓名	职称	专业	从业资格	相关工作年限

投标人承诺：项目周期内实施人员保持稳定，项目核心人员不发生变动。

11-2 本项目实施团队主要人员简历表

姓名		年龄		职称	
身份证号码				职务	
毕业学校				专业	
现所在机构 或部门				相关工作年限	
拟在本项目担任中职务					
主要经历					
日期	参加过的相关项目名称/ 成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否 已完 成	备注

注：“主要人员”是指实际参加本项目规定的管理、技术和服务工作的负责人员（包括但不限于项目负责人等），应附上有关从业资质证书。

12 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

12-1 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”。

12-2 其他

13 开票信息

致： 中钢招标有限责任公司

我单位参与的_____（项目名称），项目编号_____。

一、招标代理服务费用开票信息

我单位为小规模纳税人，如获中标，请在我单位支付招标代理服务费用后，按以下信息开具发票（适用于投标人支付招标代理服务费用的项目）：

付款单位名称：_____

纳税人识别号：_____

我单位为一般纳税人，如获中标，请在我单位支付招标代理服务费用后，我单位选择开具增值税专用发票/增值税普通发票（投标人根据自身情况选择发票类型，进行勾选）并按以下信息开具发票（适用于投标人支付招标代理服务费用的项目，普通发票仅填写①和②项内容即可）：

①付款单位名称：_____

②纳税人识别号或统一社会信用代码：_____

③地址：_____

④电话：_____

⑤开户行全称：_____

⑥账号：_____

我单位“增值税一般纳税人资格登记表”电子件或加盖“增值税一般纳税人”戳记的税务登记证电子件或税务部门网站的资格查询结果截图**附后**。

二、招标代理服务费用承诺

我方承诺，一旦在本项目获得中标，将保证按招标文件规定的金额和方式，在领取《中标通知书》的同时，向贵方一次性交纳招标代理服务费。

如我方未按上述承诺支付招标代理服务费，由此产生的一切法律后果和责任由我司承担，我司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

我方同时确认，一旦在本项目获得中标，同意按照 从保证金中扣取 / 单独电汇 方式向贵方缴纳招标代理服务费。若我方选择“单独电汇”方式缴纳，则应在中标通知书发出后3个工作日内完成缴纳，否则视为我方同意从保证金内扣除相应款项。

三、政府采购合同签订事宜告知承诺

我方承诺，一旦在本项目获得中标，将在政府采购合同签订后**1个工作日内**，通过我方在本项目登记备案的邮箱向采购代理机构发送邮件告知准确合同签订日期，履行告知义务。

我方已知晓，发送邮件标题应为“xx合同已签订，请退还投标保证金”，邮件正文应为“项目编号+项目名称+合同签订日期（年月日）+其他需要说明的事项（如有）”，并将合同关键页（包含采购项目名称、合同签订日期、双方盖章内容）、招标代理服务费付款凭证（适用于单独缴纳方式）作为附件上传。

若我方未按要求及时发送通知邮件，由此导致的逾期退还投标保证金或发票开票延迟等责任由我方自行承担，采购代理机构不承担相应责任。

四、招标代理服务费发票信息

“货物或应税劳务、服务名称”默认填写内容为：“**招标服务费**”，如需开具“服务费”、“招标代理服务费用”，请做勾选，服务费/招标代理服务费：

“单位”默认填写内容为：无；

“数量”默认填写内容为：1。

以上信息请知晓，如有其他特殊要求，请于领取中标通知书前以邮件形式告知本项目联系人。

以上信息已与我方财务人员核实，真实有效、正确无误，如我方相关信息在此期间

内发生变更，我方负责及时通知贵公司。由于填写错误、不清晰、我方信息变更而未及时告知招标公司等引起的退款、开票延误等后果由我方自行承担。

投标人名称（公章）：_____