

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目编号：11000026210200162360-XM001

项目名称：接诉即办咨询服务及综合运行项目

采购人：北京市卫生健康委员会宣传教育中心

采购代理机构：北京市京发招标有限公司

目 录

第一章	投标邀请.....	1
第二章	投标人须知.....	6
第三章	资格审查.....	22
第四章	评标程序、评标方法和评标标准.....	24
第五章	采购需求.....	33
第六章	拟签订的合同文本.....	39
第七章	投标文件格式.....	54

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号：11000026210200162360-XM001
- 2.项目名称：接诉即办咨询服务及综合运行项目
- 3.项目预算金额：9135555.27 元、项目最高限价：9135555.27 元
- 4.采购需求：

序号	标的名称	项目预算金额 /最高限价 (元)	数量	简要技术需求或服务要求
1	运行服务	9135555.27	1 项 服务	本项目为委托第三方社会专业机构提供服务外包，项目服务外包人员 62 人，负责北京市市民热线服务中心、北京市卫生健康委员会向北京市卫生健康委员会宣传教育中心交办的“接诉即办”等各项工作任务。具体需求详见采购需求书。

- 5.合同履行期限：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。
- 6.服务地点：采购人指定地点
- 7.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、服务或工程全部由符合政策要求的中小/小微企业承接或承建。

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：供应商被“信用中国”网站

(www.creditchina.gov.cn)、“中国政府采购网”网站(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，不得参与本项目的政府采购活动。

3.本项目的特定资格要求：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动；

为本采购项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人及其附属机构，不得再参加本采购项目的投标活动。

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3月11日至2026年3月17日，每天上午09时至12时，下午12时至17时。

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3月31日09点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。投标人使用CA认证证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台参与电子开标。投标人自行对电子投标文件进行解密，不接受纸质文件，无须投标人到达现场。

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

本项目需要落实的政府采购政策：

- (1) 执行《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）；
- (2) 执行《财政部 发展改革委关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库[2019]19号）；
- (3) 执行《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）；
- (4) 《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）；
- (5) 《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）；
- (6) 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；
- (7) 执行《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作方案》（财库[2011]124号）；
- (8) 执行《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）；
- (9) 《北京市财政局关于持续深化政府采购营商环境改革的通知》（京财采购〔2022〕672号）；
- (10) 《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）；
- (11) 《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）。

3. 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

3.1 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。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 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。

3.5 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。

3.6 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。

3.7 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：北京市卫生健康委员会宣传教育中心

地址：北京市通州区达济街6号院1号楼

联系方式：张清清 010-55532212

2.采购代理机构信息

名称：北京市京发招标有限公司

地址：北京市东城区崇文门外大街 90 号

联系方式：侯媛媛 薛一凡 滕玉媛 胡淼 010-67193487

3.项目联系方式

项目联系人：侯媛媛 薛一凡 滕玉媛 胡淼

电话：010-67193487

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容						
2.2	项目属性	项目属性： <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"/> 本项目为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目为非单一产品采购项目，核心产品为：						
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。						
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。						
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。						
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>序号</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>1</td> <td>运行服务</td> <td>租赁和商务服务业</td> </tr> </tbody> </table>	序号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	1	运行服务	租赁和商务服务业
		序号	标的名称	中小企业划分标准所属行业				
1	运行服务	租赁和商务服务业						

条款号	条目	内容
11.2	投标报价	<p>投标报价的特殊规定：</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有，具体情形：本项目最高限价为/元人民币，报价超出本项目最高限价将作为无效处理。</p>
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额：¥100,000.00；</p> <p>投标保证金可采用下列形式之一：</p> <p>(1) 金融机构或担保机构出具的保函（推荐使用保函）；</p> <p>(2) 支票；</p> <p>(3) 汇款</p> <p>投标保证金收受人信息：</p> <p>账户名称：北京市京发招标有限公司</p> <p>开户银行：招商银行北京崇文门支行</p> <p>账 号：1109 1881 6710 6010 0000 0000 8</p> <p>注：投标人应以出具保函（保险）形式提交投标保证金，投标人无法出具保函（保险），确需银行转账、支票等方式缴纳保证金的，应向代理机构提供情况说明（格式自拟）。</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>投标人拒绝按第四章 2.4.2-2.4.7 条规定修正报价；</p> <p>中标人未按规定签订合同的；</p> <p>中标人不按本须知第 27 条规定交纳中标服务费。</p> <p>不接受投标人须知 12.2 以外的形式提交的投标保证金</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>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，按技术得分由高到低排列。得分、投标报价且技术得分相同的，采取随机抽取方式确定。</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>

条款号	条目	内容
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《北京市人民政府办公厅关于印发〈北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案〉的通知》（京政办发〔2023〕8号）部署，《北京市财政局、中国人民银行营业管理部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），进一步加强政府采购合同融资线上“一站式”服务（以下简称“政采贷”）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问送达形式：现场送达。
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：北京市京发招标有限公司业务八部； 联系电话：010-67193487； 通讯地址：北京市东城区崇文门外大街90号703室。
27	代理服务费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 中标人 收费标准：本项目代理服务费以中标价格为基数按《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）、《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格〔2003〕857号）规定、《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改办价格〔2011〕534号）服务类标准收取代理服务费； 缴纳时间：中标人在领取中标通知书时向采购代理机构缴纳代理服务费。 请将服务费汇至以下账户： 开户名（全称）：北京市京发招标有限公司； 开户银行：招商银行北京崇文门支行； 账 号：1109 1881 6710 6010 0000 0000 8。 备注：注：以汇款方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明 项目编号、包号及用途（服务费）

投标人须知

一 说 明

- 1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体
 - 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
 - 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
 - 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。
- 2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品
 - 2.1 资金来源为财政性资金。
 - 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
 - 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
 - 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。
- 3 现场考察、开标前答疑会
 - 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
 - 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《评标方法和评标标准》。
- 5 政府采购政策（包括但不限于下列具体要求）
 - 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，则具体要求见第四章《采购需求》。

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

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

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

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 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 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，否则**投标无效**。财政部、国家

发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况,从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品,并以“无线局域网认证产品政府采购清单”(以下简称清单)的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号,由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

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

5.5 网络安全专用产品

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

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 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）

为加快数据中心绿色转型，根据财政部生态环境部工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第五章《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报价。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，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。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**投标无效**。

- 12.4 投标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 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。依法自主选定评审专家的，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，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。
- 26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

- 26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，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 代理服务费

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服务费，投标报价应包含代理服务费。

28 履约保证金

详见《投标人须知资料表》。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

- 1 开标结束后，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，本项目不进行评标。

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，由采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	<p>法律、行政法规规定的其他条件。单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动；</p> <p>为本采购项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人及其附属机构，不得再参加本采购项目的投标活动。</p>	格式见《投标文件格式》
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	无。	
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》。	
3-1	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》
3-2	其他特定资格要求	无。	
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

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

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆开投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/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	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）
9	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；
10	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；

11	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；
12	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
13	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，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 2.4.2-2.4.7 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

- 2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- 2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。
- 2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的联合体或者大中型企业的报价给予 1% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

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

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

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

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

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由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：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，按技术得分由高到低排列。得分、投标报价且技术得分相同的，采取随机抽取方式确定。

- 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，依次推荐本项目的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目评标委员会共推荐 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，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

二、评标标准

一、评标办法：本次招标采用综合评分法，是指在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人作为中标候选投标人或者中标人的评标方法。

二、综合评分的主要因素是：商务、技术综合考评、业绩、对招标文件的响应程度

三、评分因素所占权重：

序号	评分因素	分值	评分标准
1	投标报价	投标报价 (10分)	1. 评标基准价：满足招标文件要求且投标价格最低的有效投标报价为评标基准价。 2. 投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×100×10% 3. 报价得分计算结果按四舍五入规则保留小数点后两位数字。
2	商务部分 14分	业绩 (10分)	提供 2022 年 1 月 1 日至今签署的类似项目业绩，每提供一个业绩得 2 分。最多得 10 分。 注：须附合同复印件（合同包含合同首页、项目内容页、金额页及盖章页等关键页并加盖公章），否则不得分。
		体系认证 (4分)	质量管理体系认证证书，得 1 分。 环境管理体系认证证书，得 1 分。 职业健康安全管理体系认证证书，得 1 分。 信息安全管理体系认证证书，得 1 分。 须提供有效证书复印件加盖投标人公章，否则不得分。
3	技术部分 76分	重点难点分析及解决方案 (5分)	方案内容详实，科学合理、可行，针对性强，完全符合项目特点及要求，得 5 分；提供了内容完整的方案，进行了阐述分析，但细节有待完善，得 4 分；提供了常规、通用的方案，基本符合要求，得 3 分；方案内容存在部分缺失或有明显缺陷，得 2 分；未提供相关内容，得 0 分。
		招聘组织方案 (12分)	(1) 方案包括面试、入职培训、入职考试 3 项，每有 1 项得 2 分，最多得 6 分；
			(2) 方案内容详实，科学合理、可行，针对性强，完全符合项目特点及要求，得 6 分；提供了内容完整的方案，进行了阐述分析，但细节有待完善，得 5 分；提供了常规、通用的方案，基本符合要求，得 4 分；方案内容存在部分缺失或有明显缺陷，得 2 分；未提供相关内容，得 0 分。
培训组织方案 (9分)	(1) 每年安排不少于 12 次的业务培训，不少于 2 次的服务礼仪培训，不少于 2 次的心理疏导，不少于 4 次的安全培训的，得 3 分；否则，得 0 分。 注：需提供承诺函，包含以上内容，并加盖投标人公章，否则不予认可。		

		(2) 方案内容详实, 科学合理、可行, 针对性强, 完全符合项目特点及要求, 得 6 分; 提供了内容完整的方案, 进行了阐述分析, 但细节有待完善, 得 5 分; 提供了常规、通用的方案, 基本符合要求, 得 4 分; 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷, 得 2 分; 未提供相关内容, 得 0 分。
	日常管理组织方案 (9 分)	(1) 方案包括安排常规节假日值班、安排常规节假日加班 2 项, 每有 1 项得 2 分, 最多得 4 分; (2) 方案内容详实, 科学合理、可行, 针对性强, 完全符合项目特点及要求, 得 5 分; 提供了内容完整的方案, 进行了阐述分析, 但细节有待完善, 得 4 分; 提供了常规、通用的方案, 基本符合要求, 得 3 分; 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷, 得 2 分; 未提供相关内容, 得 0 分。
	安全管理组织方案 (5 分)	方案内容详实, 科学合理、可行, 针对性强, 完全符合项目特点及要求, 得 5 分; 提供了内容完整的方案, 进行了阐述分析, 但细节有待完善, 得 4 分; 提供了常规、通用的方案, 基本符合要求, 得 3 分; 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷, 得 2 分; 未提供相关内容, 得 0 分。
	人员管理制度设计方案 (5 分)	方案内容详实, 科学合理、可行, 针对性强, 完全符合项目特点及要求, 得 5 分; 提供了内容完整的方案, 进行了阐述分析, 但细节有待完善, 得 4 分; 提供了常规、通用的方案, 基本符合要求, 得 3 分; 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷, 得 2 分; 未提供相关内容, 得 0 分。
	大数据处理与清洗服务方案 (5 分)	方案内容详实, 科学合理, 针对性强, 在数据清洗、分类标注、关联整合、异常核查等方面分析准确, 并提出具有操作性、实用性、高效性的数据成果展现形式, 得 5 分; 提供了常规、通用的方案, 基本符合要求, 得 3 分; 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷, 得 2 分; 未提供相关内容, 得 0 分。
	劳务报酬发放及社会保险和住房公积金缴纳组织方案 (5 分)	方案内容详实, 科学合理、可行, 针对性强, 完全符合项目特点及要求, 得 5 分; 提供了内容完整的方案, 进行了阐述分析, 但细节有待完善, 得 4 分; 提供了常规、通用的方案, 基本符合要求, 得 3 分; 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷, 得 2 分; 未提供相关内容, 得 0 分。
	考勤管理组织方案 (5 分)	方案内容详实, 科学合理、可行, 针对性强, 完全符合项目特点及要求, 得 5 分; 提供了内容完整的方案, 进行了阐述分析, 但细节有待完善, 得 4 分; 提供了常规、通用的方案, 基本符合要求, 得 2 分; 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷, 得 1 分; 未提供相关内容, 得 0 分。
	团建活动组织方案 (5 分)	方案内容详实, 科学合理、可行, 针对性强, 完全符合项目特点及要求, 得 5 分; 提供了内容完整的方案, 进行了阐述分析, 但细节有待完善, 得 4 分; 提供了常规、通用的方案, 基本符合要求, 得 2 分; 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷, 得 1 分; 未提供相关内容, 得 0 分。

	定期体检组织方案 (5分)	方案内容详实, 科学合理、可行, 针对性强, 完全符合项目特点及要求, 得5分; 提供了内容完整的方案, 进行了阐述分析, 但细节有待完善, 得4分; 提供了常规、通用的方案, 基本符合要求, 得2分; 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷, 得1分; 未提供相关内容, 得0分。
	应急处理解决方案 (3分)	方案内容详实, 科学合理、可行, 针对性强, 完全符合项目特点及要求, 得3分; 提供了常规、通用的方案, 基本符合要求, 得2分; 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷, 得1分; 未提供相关内容, 得0分。
	保密措施解决方案 (3分)	方案内容详实, 科学合理、可行, 针对性强, 完全符合项目特点及要求, 得3分; 提供了常规、通用的方案, 基本符合要求, 得2分; 方案内容存在部分缺失或有明显缺陷, 得1分; 未提供相关内容, 得0分。

第五章 采购需求

一、采购标的

1. 采购标的

接诉即办咨询服务及综合运行项目其他服务采购项目，1项服务。

2. 项目背景

本项目为委托第三方社会专业机构提供服务外包，项目服务外包人员 62 人，负责北京市市民热线服务中心、北京市卫生健康委员会向北京市卫生健康委员会宣传教育中心交办的“接诉即办”等各项工作任务。

二、商务要求

1. 实施的时间和地点

实施时间：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。

实施地点：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

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

在合同履行期限内，完成本项目全部工作内容。

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

1.2.1 《中华人民共和国民法典》

1.2.2 《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》。

以上规范如有更新，以国家、地方、行业最新标准为准。在实施本项目期间除应遵循上述规范外，还应遵循未列出的其它相关国家、地方、行业标准及规范。

2. 服务内容及要求

2.1 采购标的需满足的性能、材料、结构、外观、质量、安全、技术规格、物理特性等要求：不适用。

2.2 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

2.2.1 服务内容

(1) 按照采购人的要求，负责对项目外包人员招聘和培训工作。招聘面试过程中，采购人有权派考官参与面试。拟录用派驻项目的服务外包人员，需经过采购人确认后，中标人负责办理入职手续，签订劳动合同。通过培训且考试合格后，可正式入职投入岗位工作。

(2) 按照采购人的要求，对服务外包人员进行统一管理，每天正常工作时间 8 小时，每周正常工作时间 40 小时；根据采购人要求，安排常规节假日值班、加班，加班安排不得违背《劳动法》和《劳动合同法》，采购人不另行支付加班费用。

(3) 每年应组织以下培训，且不少于相应次数：业务培训 12 次、服务礼仪培训 2 次、心理疏导 2 次、安全培训 4 次、大数据清洗系统及智能化报告系统操作培训不少于 4 次。

(4) 负责组织服务外包人员的团建活动。

(5) 按照国家有关劳动安全、卫生的规定组织服务外包人员定期体检。

(6) 投标人需建立或具有完善的安全管理制度，避免工作过程中的事故。

(7) 制定完善的人员管理制度，确保遇到临时人员调换事宜不得影响岗位正常工作，且更换的人员情况需经采购人确认后方可执行。

(8) 负责按时支付服务外包人员的劳动报酬并按时缴纳社会保险和住房公积金。不得无故克扣服务外包人员的劳动报酬，不得无故向服务外包人员收取费用。

(9) 负责管理服务外包人员的考勤情况，将服务外包人员的休假、病假、事假及考勤情况报采购人备案（如遇休息日及节假日应相应调整），若服务外包人员涉及请假，需按照采购人要求的流程进行相关请假手续。

(10) 负责服务外包人员考勤、工资、绩效、社保公积金、档案等人事工作。

(11) 负责服务外包人员的统一工装制作、办公用品、劳保用品发放等。

(12) 负责服务外包人员的涉密或者对敏感信息材料的安全管理，做好保密教育培训，与服务外包人员签订保密协议，加强硬件软件等设备设置的加密与回收管

理。

(13) 由于采购人业务需要，经双方协商一致，将原合同终止日期延长至下次招标中标公司确认时止。且投标人负有对新中标公司进驻的交接义务，由于怠于消极交接给采购人造成工作造成损害的、或违反交接义务和合同其他义务的，采购人有权要求投标人支付合同总金额的 10%，并有权直接从履约保证金中扣除。

(14) 负责采购人及采购人上级交办的其他工作内容。

2.2.2 服务外包人员岗位职责要求

(1) 项目经理岗（含项目副经理）。负责各岗位人员的人事和业务日常管理。参加采购人各类会议并负责传达落实；负责对采购人“接诉即办”“一体化互动交流平台”等各项工作处置的准确性、规范性进行监督、检查，实现当日工作时间内接收工单或来件100%处置；负责指导、处理疑难诉求，督导本班组人员工作质量持续改进；负责定期汇总分析近期诉求热点、重点、难点、典型案例等；负责完成本人承办的“接诉即办”各项工作；负责考勤、工资、绩效、社保公积金、档案等人事工作；负责反映工作人员信访情况的处理；负责组织完成采购人及采购人上级交办的其他工作；负责协调采购人和供应商双方工作安排。

(2) 诉求办理班长岗。负责协助项目经理完成各岗位人员的日常管理、现场秩序控制；参加采购人各类会议，负责传达会议精神，推进落实会议决议；负责对本班组“接诉即办”各项工作处置的准确性、规范性进行监督、检查，实现当日工作时间内接收工单100%处置；负责指导、处理疑难诉求，督导本班组人员工作质量持续改进；负责定期汇总分析近期诉求热点、重点、难点、典型案例等；负责完成本人承办的“接诉即办”各项工作；负责组织完成采购人及采购人上级交办的其他工作。

(3) 诉求办理组长岗。负责对本组“接诉即办”各项工作处置的准确性、规范进行监督、检查，实现当日工作时间内接收工单100%处置；负责指导、处理疑难诉求，督导本班组人员工作质量持续改进；负责完成本人承办的“接诉即办”各项工作；完成采购人及采购人上级交办的其他工作。

(4) 诉求办理岗。负责本人承办的“接诉即办”各项工作处置的准确性、规范性，实现当日工作时间内接收工单100%处置；负责不稳定、群体访、敏感等特殊事件的及时上报；按工作要求提交舆情、典型案例；完成采购人及采购人上级交办

的其他工作。

(5) 质检岗(含组长)。负责对本班组“接诉即办”各项工作处置的准确性、规范性进行监督、检查,不断完善质量监控标准。负责组织挑选典型录音,建立典型录音库。完成采购人及采购人上级交办的其他工作。

(6) 培训岗(含组长)。负责各岗位人员相关业务培训、业务指导;12345热线、12320热线知识库维护。完成采购人及采购人上级交办的其他工作。

(7) 舆情数据分析岗(含组长)。负责做好12345卫生健康专席来话及各类诉求受理渠道派单中的不稳定、群体访、敏感等特殊事件的舆情监测、上报工作;按领导及上级要求撰写相关舆情专报、专项工作专报;负责完成中心常规日报、月报的撰写;负责完成“接诉即办”各类相关诉求分析专报;负责完成采购人及采购人上级交办的其他工作。

(8) **新媒体岗(含组长)**。按照上级要求做好首都健康微博内容发布及维护;负责结合工作重点及热点,做好新媒体平台(两个微博账号、微信公众号及视频号)卫生健康政策、就医指导、健康科普等内容的选题、策划、制作、发布、维护及宣传效果评估;负责做好两个微博账号、微信公众号及视频号的网络舆情监测、网友回复及相关数据统计工作;负责按照要求做好专项宣传任务;负责完成采购人及采购人上级交办的其他工作。

(9) **健康咨询服务岗(一体化互动交流平台、戒烟干预及心理咨询等,含组长)**。负责一体化互动交流平台中来件签收、转办、退办、审核、督办、统计、整理及简单回复等事项,按照上级规定时限完成;负责协调、处理疑难来件;负责做好承办单位账户调整信息收集、提交、反馈等工作;负责定期汇总分析来件热点、重点、难点、典型案例等,做好人员培训、知识库维护及质检;按照上级要求,负责定期做好领导信箱来件数据统计;负责筛选领导信箱公开件;负责做好戒烟样本的分配及干预;负责做好心理咨询服务预约工作的协调及安排;负责一体化互动交流平台、戒烟干预、心理咨询相关工作的统计分析,做好相关工作总结;负责做好临时性的外呼工作安排;随时配合中心整体工作安排,完成“接诉即办”工作;负责完成采购人及采购人上级交办的其他工作。

(10) 根据采购人实际工作需求的其他人员。

2.3 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) 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》。

2.4 采购标的的其他技术、服务等要求

考核指标：

(1) 业务问题引发公众有效投诉率 \leq 千分之一。

(2) 季度平均在职人数达到 62 人。

(3) 当日工单处置率 100%。

(4) 各岗位舆情、不稳定因素妥善处置率 100%。

(5) 服务外包人员属实或部分属实服务态度零投诉。

(6) 服务外包人员考核合格上岗率 100%。

(7) 季度人员流失率 $<15\%$ ，其中两年以上员工流失率 $<10\%$ 。

(8) 服务外包人员综治安全无事故。

(9) 一体化互动交流平台来件按时转办率 100%。

(10) 新媒体平台意识形态零事故，发布量达到采购人要求。

(11) 健康咨询服务岗位数据统计准确率 100%。

(12) 大数据清洗服务，每月诉求数据清洗量不低于受理量，清洗准确率不低于 65%，结构化数据完成率达 100%。

(13) 每月自动生成报告数量不少于 35 篇，智能化辅助文本交付率达 100%。

2.5 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

(一) 重点难点分析及解决方案

应用场景、目标：供应商应针对本项目实际情况结合过往经验分析并指出项目实施过程中潜在的困难点、风险点，并能够给出妥善的解决方案。

(二) 招聘组织方案；培训组织方案；日常管理组织方案；安全管理组织方案；人员管理制度设计方案；劳务报酬发放及社会保险和住房公积金缴纳组织方案；考勤管理组织方案；团建活动组织方案；定期体检组织方案。

功能、应用场景、目标：详见本章第三部分要求。

(三) 应急处理解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定合理可行的应急处理解决方案，同时提供了应急流程图、应急处理分工组织架构，保证突发的不确定情况不影响采购人项目的正常进展。

(四) 保密措施解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定合理保密措施解决方案，确保项目团队对项目执行中所获知信息保密。

3. 履约验收方案

3.1 履约验收方案：详见第六章合同相关规定。

3.2 验收标准：本项目按照招标文件、合同内容及投标文件中相关承诺内容进行验收。

4. 保密/知识产权要求

投标人对项目实施中涉及到的相关数据、资料、文档等具有保密的义务，并按照相应保密规定执行。

本项目所形成的数据成果归采购人所有。未经采购人同意，投标人不得以商业目的使用该资料或者开发和生产其他产品，也不得为本合同目的之外使用。

第六章 拟签订的合同文本

(以实际签订为准)

北京市卫生健康委员会宣传教育中心 接诉即办咨询服务及综合运行项目 服务外包合同

甲方：北京市卫生健康委员会宣传教育中心

乙方：

二〇二六年 月

依据中华人民共和国相关法律法规，在完全平等自愿及对本合同内容全面正确理解的基础上，就甲方委托乙方开展 北京市卫生健康委员会宣传教育中心接诉即办咨询服务及综合运行项目服务外包，甲、乙双方就合同履行期限、合同总价、付款方式以及乙方服务内容等签订本协议，以资共同遵守。

一、合同内容

1、合同履行期限

本合同服务外包期限自_____至2026年12月31日。

2、乙方服务内容

2.1 项目工作范围

乙方负责北京市市民热线服务中心、市卫生健康委员会向甲方交办的“接诉即办”等各项工作任务。

严格按照12345市民服务热线、北京市卫生健康委员会有关“接诉即办”工作要求，按时保质完成卫生健康委员会等“接诉即办”工作，做好卫生健康相关诉求办理；做好卫生健康相关舆情监测及数据分析统计工作；发挥新媒体平台宣传作用，紧密结合工作重点及热点，进行卫生健康政策、就医指导及健康科普宣传；按照要求开展“一体化互动交流平台”及戒烟干预与热线心理咨询服务。甲方及甲方上级交办的临时性的工作内容。

此项目的工作时间为全年365天，每日8:00至18:00。根据甲方及甲方上级要求或紧急突发事件，甲方有权调整工作时间，乙方应当积极配合。

2.2 岗位设置

为达到本合同服务要求，完成服务工作，乙方岗位及人员设置如下：

1.项目经理岗（含项目副经理）。负责各岗位人员的人事和业务日常管理。参加甲方各类会议并负责传达落实；负责对甲方“接诉即办”“一体化互动交流平台”等各项工作处置的准确性、规范性进行监督、检查，实现当日工作时间内接收工单或来件100%处置；负责指导、处理疑难诉求，督导本班组人员工作质量持续改进；负责定期汇总分析近期诉求热点、重点、难点、典型案例等；负责完成本人承办的“接诉即办”各项工作；负责考勤、工资、绩效、社保公积金、档案等人事工作；负责反映工作人员信访情况的处理；负责组织完成甲方及甲方上级交办的其他工作；负责协调甲乙双方工作安排。

2.诉求办理班长岗。负责协助项目经理完成各岗位人员的日常管理、现场秩序控制；参加甲方各类会议，负责传达会议精神，推进落实会议决议；负责对本班组“接诉即办”各项工作处置的准确性、规范进行监督、检查，实现当日工作时间内接收工单100%处置；负责指导、处理疑难诉求，督导本班组人员工作质量持续改进；负责定期汇总分析近期诉求热点、重点、难点、典型案例等；负责完成本人承办的“接诉即办”各项工作；负责组织完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

3.诉求办理组长岗。负责对本组“接诉即办”各项工作处置的准确性、规范进行监督、检查，实现当日工作时间内接收工单100%处置；负责指导、处理疑难诉求，督导本班组人员工作质量持续改进；负责完成本人承办的“接诉即办”各项工作；完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

4.诉求办理岗。负责本人承办的“接诉即办”各项工作处置的准确性、规范性，实现当日工作时间内接收工单100%处置；负责不稳定、群体访、敏感等特殊事件的及时上报；按工作要求提交舆情、典型案例；完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

5.质检岗（含组长）。负责对本班组“接诉即办”各项工作处置的准确性、规范性进行监督、检查，不断完善质量监控标准。负责组织挑选典型录音，建立典型录音库。完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

6.培训岗（含组长）。负责各岗位人员相关业务培训、业务指导；12345热线、12320热线知识库维护。完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

7.舆情数据分析岗（含组长）。负责做好12345卫生健康专席来话及各类诉求受理渠道派单中的不稳定、群体访、敏感等特殊事件的舆情监测、上报工作；按领导及上级要求撰写相关舆情专报、专项工作专报；负责完成中心常规日报、月报的撰写；负责完成“接诉即办”各类相关诉求分析专报；负责完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

8.新媒体岗（含组长）。按照上级要求做好首都健康微博内容发布及维护；负责结合工作重点及热点，做好新媒体平台（两个微博账号、微信公众号及视频号）卫生健康政策、就医指导、健康科普等内容的选题、策划、制作、发布、维护及宣传效果评估；负责做好两个微博账号、微信公众号及视频号的网络舆情监测、网友回复及相关数据统计工作；负责按照要求做好专项宣传任务；负责完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

9.健康咨询服务岗（一体化互动交流平台、戒烟干预及心理咨询等，含组长）。

负责一体化互动交流平台中来件签收、转办、退办、审核、督办、统计、整理及简单回复等事项，按照上级规定时限完成；负责协调、处理疑难来件；负责做好承办单位账户调整信息收集、提交、反馈等工作；负责定期汇总分析来件热点、重点、难点、典型案例等，做好人员培训、知识库维护及质检；按照上级要求，负责定期做好领导信箱来件数据统计；负责筛选领导信箱公开件；负责做好戒烟样本的分配及干预；负责做好心理咨询服务预约工作的协调及安排；负责一体化互动交流平台、戒烟干预、心理咨询相关工作的统计分析，做好相关工作总结；负责做好临时性的外呼工作安排；随时配合中心整体工作安排，完成“接诉即办”工作；负责完成甲方及甲方上级交办的其他工作。

10.根据甲方实际工作需求的其他人员。

2.3 岗位人员要求

需大专及以上学历人员为人员总数的 100%，大专学历专业以医学相关专业为主，具有医学专业背景及热线工作经验优先。对于不符合岗位人员要求，甲方可要求乙方限期进行更换。

2.4 服务质量要求

乙方应当按照甲方提出的服务标准，确保完成以下主要工作。

2.4.1 各岗位人员在工作中要使用规范的服务用语，做到周到服务。服务外包人员不得因服务引发公众有效投诉；业务问题引发公众有效投诉率 \leq 千分之一。（有效投诉指经核实，投诉事项属实或部分属实成立的情况）

2.4.2 每季度平均在职人数达到 62 人：为完成服务工作，乙方应当保证季度在职总人员不少于 62 人。如自然月有批量入职员工（5 个及以上），该批员工自入职当月起连续两个月内流失率不得高于 60%。

2.4.3 当日工单处置率 100%：诉求办理人员需结合诉求内容，原则上实现当日对 12345 派发的工单、企业服务包派单，100%进行签收/退单或派发处置；督办承办单位按要求处理；审核、处理承办单位反馈的工单；完成回访工作；对经审核可办结的工单 100%按照 12345 工作要求进行办结；按照 12345 工作要求，完成诉求剔除工作；不稳定、群体访、敏感等特殊事件 12320 系统签单受理后 30 分钟内上报。

2.4.4 各岗位舆情、不稳定因素妥善处置率 100%：各岗位需在北京市 12345 市民热线服务系统签单受理后 30 分钟内上报不稳定、群体访、敏感等特殊事件，完成舆情

专报的撰写、报出等工作；需每日统计分析业务数据，完成中心日报；每月 15 日前完成中心月报的撰写、上报；每月接到考核数据后完成当月“接诉即办”考核分析报告。

2.4.5 服务外包人员属实或部分属实服务态度零投诉。

2.4.6 服务外包人员考核合格上岗率 100%。

2.4.7 乙方要保障服务外包人员稳定，季度人员流失率<15%，其中两年以上员工流失率<10%。

2.4.8 服务外包人员综治安全无事故。

2.4.9 开展各类业务培训及考核，及时完善 12320、12345 知识库；质检工作覆盖全体人员。

2.4.10 一体化互动交流平台来件按时转办率 100%，按照上级文件规定的时限要求，完成信件签收、转办、退办、审核、督办、统计、整理及简单回复等事项；每日统计分析来件情况，完成日报；每月 4 日前完成月度办理情况统计分析报告；每月 5 日完成领导信箱月度来件数据统计报告；每月 10 日前完成中心月报中相关部分；在距上一件领导信箱来件公开 1 个月内完成下一件领导信箱来件筛选及公开；每季度第二个月的 15 日完成领导信箱季度来件数据统计报告。按绩效考核标准执行。

2.4.11 新媒体平台意识形态零事故，严格执行安全保密制度，不得随意发布未经审核的内容；内容必须遵守国家法律法规，遵守社会公德，来源权威，知识点准确，不存在版权争议；微信公众号“北京 12320”全年发布量不少于 96 篇，每月发布 4 次，每次至少 1 篇为原创自制；微信视频号全年发布量不少于 156 条；微博@北京 12320 在聆听每日发布量不少于 10 条；微博@首都健康按照北京市卫生健康委员会要求开展相关宣传；全时段监测微博网络舆情；24 小时内回应网友通过@、评论、私信等方式提出的健康相关问题；每月 10 日前完成中心月报中相关部分。按绩效考核标准执行。

2.4.12 按照甲方整体工作部署，热线戒烟干预及热线心理咨询工作按绩效考核标准执行。

2.4.13 大数据清洗服务，每月诉求数据清洗量不低于受理量，清洗准确率不低于65%，结构化数据完成率达100%。按照甲方要求，提供大数据清洗服务，具体包括：运用机器学习、语义识别等智能化技术完成全部诉求数据（含历史数据）的清洗，形成机器与人工双版本清洗结果，并提供数据清洗模型图示、平台操作日志查阅及数据后台调取等服务；实现历史数据存储，提供可按字段、关键字、时间、区域等多维度灵活查

询的功能页面；负责日常运行维护，响应临时数据提取需求，提供数据梳理与基础分析服务。

2.4.14 每月自动生成报告数量不少于 35 篇，智能化辅助文本交付率达 100%。按照甲方需求，提供报告自动化输出服务，具体包括：通过报告定制化设计开发形成不少于 7 类报告自动化输出模板，关联大数据清洗服务的各类诉求数据字段，通过各类分析模型，使用机器计算和统计诉求数据规律，降低各类报告成稿时间，提高数据服务效率。

2.4.15 乙方负责诉求办理人员、项目管理人员等的招聘、日常培训、管理、绩效考核、社保公积金缴纳、工资核定及发放、投诉信访件的处理等工作。政府部分另行收取的行政费用（包括但不限于残疾人保障金、工会费、档案管理费等）（如有），由乙方根据实际情况进行支付，甲方无需另行支付任何款项。

2.4.16 乙方与甲方共同制定各岗位绩效考核制度及绩效奖金管理制度，如需调整，乙方应提前告知甲方并征得同意。绩效考核制度及绩效奖金管理制度等制度需要乙方征求本合同项目全体服务外包人员意见，并以适当方式向服务外包人员进行公示或送达。

2.4.17 乙方应每月出具月度工作情况报告，每季度进行季度总结汇报。甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予采纳。甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，以检验其工作的真实性和合理性。

2.4.18 在提供相应证明材料的情况下，甲方有权提出对不称职服务外包人员的更换要求，乙方需在 3 个工作日内做出实质响应。

2.4.19 项目经理应专职服务于本项目，提供全面的管理服务。乙方须提供项目经理履历及相关资质证明，并将项目经理的绩效奖金与项目运营情况关联。

2.4.20 甲方每季度对项目经理的出勤、应急事件处理、信息反馈及工作配合度等方面进行考核。如因病事假、公司例会等原因不能到岗的，应安排替补人员，提前告知甲方并征得同意。对于工作出现重大过失、不配合工作、未能出勤且未安排替补人员等情况考核不称职者，甲方有权要求更换，乙方应在 5 个工作日内做出实质响应，进行更换，并对项目经理的处理情况通报甲方。

2.4.21 乙方须按照甲方要求，妥善完成服务外包相关工作，不得产生任何不良影响，

否则甲方有权单方解除合同。

2.5 乙方须提供一体化服务，未经甲方允许，不得以任何形式转包或者分包给第三方，如经采购人发现有转包或者分包行为，甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付相当于合同总金额 20% 的违约金，并承担由此带来的所有法律责任。

2.6 如遇甲方需要提前终止本合同项下某岗位服务时，甲乙双方视具体业务情形协商解决。

2.7 乙方未履行或未适当履行本合同义务的，应当向甲方支付相当于本合同总金额 20% 的违约金，本合同另有约定的除外。

2.8 乙方违约行为给甲方造成损失的（包括但不限于直接损失、间接损失以及为追索债权所产生的诉讼费、律师费、鉴定费、差旅费等费用），且违约金不足以弥补损失的，乙方还应就差额承担赔偿责任。

二、甲方权利与义务

1、甲方负责提供完成该合同所必须的业务指导及系统支持。

2、甲方负责与乙方项目组确定工作流程、管理要求等，并确保各个环节畅通。

3、甲方应当制定目标，提供应有的服务要求和考核办法，以确保项目的顺利完成。

4、甲方有权对乙方的工作流程、业务操作、服务质量、工作现场进行监督检查，有权就业务规范、业务资料保密措施等向乙方提出整改要求。有权对违规操作进行制止，并要求乙方立即采取补救措施。

5、定期对乙方的工作情况进行综合考核，出具季度《绩效评估报告》并向乙方通报，报告内容包含但不限于服务质量、服务效能、人员管理、系统安全等内容，此报告作为合同费用支付的依据。

6、履约验收方案：甲方有权组织专家对服务外包情况进行年度验收，出具服务外包年度测评报告并根据验收结果向上级机关和有关部门提出本合同续延或终止的意见建议。

7、对工作服务质量、服务态度、服务技能等情况进行日常检查、监督和考核。对检查、考核中发现的问题，甲方有权要求乙方限期整改，乙方在接到甲方书面整改建议通知后，7 日内应提出整改方案并及时整改。乙方拒不整改或整改后仍达不到甲方要求的，甲方有权将其纳入服务外包年度测评报告。

8、甲方应按乙方大数据清洗工作的要求，提供必要的硬件、网络、派单软件、业

务数据等工作条件。甲方应于本合同签署后确定各类报告样式，以便系统据此提供数据模板支撑。系统开发完成后一年内，如数据报告样式在数据架构或内容上需作重大修改（变动幅度超过 30%），须由双方协商一致后另行确定。

9、大数据清洗服务期间，如涉及与其他第三方的协同或协作，甲方应及时协调相关部门或机构配合、提供数据、组织会议和沟通交流。

三、乙方权利与义务

1、乙方应保证其具有承接本合同项目的合格服务外包人员，在本合同签署后的 5 个工作日内，按照甲方要求提供规定数量的服务外包人员投入热线相关工作。

2、乙方不得将项目进行分包或转包，为保证甲方的涉密信息（包括国家秘密、商业秘密、个人隐私以及不适宜公开的敏感信息等）不受侵害，乙方不得利用甲方名义进行与本协议约定无关的任何活动及项目。

3、乙方必须按照甲方认可的服务规范和服务流程进行热线相关工作，甲方将按照该服务规范和流程对乙方进行考核和评分。乙方如果对项目考核扣罚存在异议，可以以书面材料向甲方提出，最终以甲方书面回复为准。

4、乙方有义务接受甲方的质量监督、管理。

5、乙方应当向接诉即办咨询服务及综合运行项目派专职驻场管理人员，负责人员管理、业务管理、质量管理和安全管理等，负责对报送给甲方的有关数据及材料审核把关。乙方需调换项目管理人员时，应提前 7 日书面通知甲方并征得甲方同意后，方能安排具有相应能力的人员到岗。为避免岗位出现工作缺位和空岗现象，部门经理以上岗位应建立 AB 角工作制度，并书面向甲方备案。

6、乙方负责制定人员管理、安全管理、考核管理和业务管理等规章制度及业务操作规范，对管理团队按季、年进行考核，对服务外包人员按月、季、年进行综合考核。对于考核中发现的问题应主动进行整改，并将考核结果向甲方通报。季度绩效评估结果出现两项指标不合格或同一指标连续两个季度不合格的，由甲方负责人对乙方负责人进行约谈并限期整改。

7、乙方负责组织诉求办理员、管理人员等服务外包人员进行岗前教育培训、日常业务培训、服务技能培训和标准化培训，使服务外包人员能规范完成各项业务工作，业务素质和职业素质能够达到岗位要求，新服务外包人员应经甲方考试合格方能上岗工作。

8、乙方必须严格遵守终端安全管理、系统接入安全管理、信息安全管理等安全管理要求，根据甲方相关安全要求，做好人员管理、帐号权限管理、系统接入管理、系统/设备安全防护等工作，并接受甲方的监督、检查和考核，确保不发生信息泄密、重大安全漏洞。

9、乙方应对甲方提供的工号等系统权限妥善保管，责任到人，保证工号使用人的一一对应和唯一性。乙方不得利用工号权限进行非甲方项目要求以外的各种操作，如有违规现象，甲方有权责令乙方更换人员，因此造成的一切损失由乙方全部承担。

10、乙方根据本合同进行项目服务工作时，应使用甲方的名义，并积极维护甲方的市场名誉和信誉，不得做出任何有损甲方和用户利益的事情或言行。

11、乙方不得利用甲方名义进行与本合同约定无关的任何活动及项目，未经甲方批准不得私自非合同所含的活动或项目。

12、在合作期间，乙方服务外包人员的行为均视为代表乙方，乙方对其服务外包人员的所有行为承担全部责任。

13、乙方在服务过程中，应遵守国家法律法规及地方法规的有关规定及社会道德的要求。

14、为甲方提供服务的具体人员应为乙方合法雇用的员工，乙方保证按国家有关法律、法规规定承担所有雇主的责任，并对乙方服务外包人员的职务行为负责。由于乙方外包服务人员的职务行为导致甲方对外承担法律责任的，乙方应对甲方的损失予以赔偿，甲方保留向乙方以及直接责任外包人员个人进行连带追偿的权利。乙方服务外包人员在劳动人事方面隶属于乙方，乙方应与员工签订劳动合同，乙方服务外包人员的劳动人事、工资福利、社会保险、工伤医疗、各项补贴等工作和费用均由乙方负责，与甲方无关。人员个人所产生的劳动纠纷以及产生的法律责任，均由乙方负责处理与承担。

15、乙方不得在人员招聘、宣传等公开活动中私自使用甲方名称、商标、标志等一切需要法律授权方可使用的权利与物件。乙方使用甲方的相应名称、商标、标志等应获得相应授权。

16、由于乙方未按有关法律规定执行而导致的与其员工之间的一切争议、纠纷及费用均由乙方负责处理。

17、乙方有义务对甲方以及甲方的客户资料采取严格的保密措施，未经甲方允许

或根据法律强制性规定，乙方不得将甲方客户资料泄露给任何第三人。乙方不得利用终端和系统功能复制、拷贝客户信息。在项目开展过程中，对甲方交给乙方的所有资料，乙方应妥善保存，并不得以任何形式提供给任何第三方或用于其它目的。本合同终止时，乙方应将有关资料交还甲方，并声明其不予保留。乙方负责服务外包人员的涉密或者对敏感信息材料的安全管理，做好保密教育培训，与服务外包人员签订保密协议，加强硬件软件等设备设置的加密与回收管理。

18、根据市财政局和市卫生健康委员会财务要求，乙方服务外包经费使用做到合法合规，实有人数统计清晰，人员工资分配合理。

19、乙方应按照甲方的要求，负责对项目外包人员招聘和培训工作。招聘面试过程中，甲方有权派考官参与面试。拟录用派驻项目的服务外包人员，需经过甲方确认后，乙方负责办理入职手续，签订劳动合同。通过培训且考试合格后，可正式入职投入岗位工作。

20、乙方应按照甲方的要求，对服务外包人员进行统一管理；根据甲方要求，安排常规节假日值班、加班，加班安排不得违背《劳动法》和《劳动合同法》，甲方不另行支付加班费用。

21、乙方每年应组织以下培训，且不少于相应次数：业务培训 12 次、服务礼仪培训 2 次、心理疏导 2 次、安全培训 4 次、大数据清洗系统及智能化报告系统操作培训不少于 4 次。

22、乙方应按照甲方要求开展工单大数据清洗服务，具体包括：

(1) 完成全部诉求数据（包含历史数据）的清洗模型搭建与规则设计，响应甲方定制化需求，通过规范加工算法、设定清洗规则、创建数据提取、开展机器学习等方式，完成大数据清洗的技术准备；

(2) 执行数据清洗任务，对清洗进度进行监管，形成机器清洗结果，并经由多轮人工比对与校验，持续优化程序及算法逻辑；

(3) 提供大数据运维服务，支持后台数据查看、编辑、删除，以及数据加工结果的查询与 Excel 导出等功能；按照甲方要求，进行数据提取、梳理与简单统计分析。

23、乙方应按照甲方要求及合同约定，完成大数据清洗与智能报告输出服务，并及时向甲方交付相应工作成果。

24、乙方应负责组织服务外包人员的团建活动。

- 25、乙方应按照国家有关劳动安全、卫生的规定组织服务外包人员定期体检。
- 26、乙方应建立或具有完善的安全管理制度，避免工作过程中的事故。
- 27、乙方应制定完善的人员管理制度，确保遇到临时人员调换事宜不得影响岗位正常工作，且更换的人员情况需经采购人确认后方可执行。
- 28、乙方负责按时支付服务外包人员的劳动报酬并按时缴纳社会保险和住房公积金。不得无故克扣服务外包人员的劳动报酬，不得无故向服务外包人员收取费用。
- 29、乙方负责管理服务外包人员的考勤情况，将服务外包人员的休假、病假、事假及考勤情况报甲方备案（如遇休息日及节假日应相应调整），若服务外包人员涉及请假，需按照甲方要求的流程进行相关请假手续。
- 30、乙方负责服务外包人员考勤、工资、绩效、社保公积金、档案等人事工作。
- 31、乙方负责服务外包人员的统一工装制作、办公用品、劳保用品发放等。
- 32、负责甲方及甲方上级交办的其他工作内容。

四、合同价款及付款方式

1、合同期内甲方用于北京市卫生健康委员会宣传教育中心接诉即办咨询服务及综合运行项目总费用含税预计金额为人民币_____元（大写人民币：元整），包括服务外包费用_____元及接诉即办数据处理费用_____元两部分。以上金额是乙方履行本合同甲方应支付的所有费用（含税），除双方另有约定外，乙方不得要求甲方支付任何其他费用。乙方应当充分理解甲方作为政府单位，财政预算是否能够全额批复以及财政资金具体拨付到位的时间均存在不确定性，双方确认本合同实际支付金额以2026年度本项目财政预算拨付金额为准。

2、支付方式：服务外包费用根据绩效评估情况按季度支付。支付方式如下：

甲方根据本合同第一条 2.4.2“在岗人数”指标要求，按照各季度实有人数，不突破财政预算批复人数（62人 x 3个月）支付人员经费，同时支付相应税金和管理成本费。

3、乙方每月月底前向甲方书面提供绩效评估涉及相关材料。甲方在每季度结束以后10个工作日之内完成《绩效评估报告》。

4、付款方式：

（1）服务外包费用：按季度支付，其中：一季度根据预算批复到账时间支付；二、三季度在每季度第一个月支付。甲方根据季度《绩效评估报告》考核结果向乙方支付

季度外包服务费用，如有考核不达标情况需进行相应扣罚，详见本合同第六条《违约责任》。乙方应在甲方付款前3个工作日内开具符合要求的等额增值税发票，否则甲方有权暂停付款且不承担违约责任。第四季度根据考核情况先行支付10月和11月费用，12月支付最后一个月费用。乙方应在甲方付款前3个工作日内开具符合要求的等额增值税发票，否则甲方有权暂停付款且不承担违约责任。

(2) 接诉即办数据处理费用：全年按70%及30%分两次支付。根据预算批复到账时间，首次付款支付接诉即办数据处理费用的70%，11月底前支付接诉即办数据处理费用的30%。

乙方理解并接受，乙方应全面服从财政、审计等行政主管部门对本合同价款支付、结算等相关规定，并负有配合、接受审计机关审计的义务。甲方付款以本项目财政经费拨付到位为前提，如因甲方财政国库支付受限、预算批复、财政资金未拨付到位、财政支付系统结账调整等原因造成支付不及时，甲方无需承担违约责任，付款时间由甲乙双方协商后另行确定，乙方不得因此暂停、延迟、拒绝、终止义务的履行。

五、保密条款

1、乙方根据本合同收到甲方或第三方提供的资料（如业务管理规定、业务通报、系统资料等）、信息、数据、计划、业务状况、工作情况等文件，均为保密信息。在本合同有效期内及之后，未经甲方授权，乙方不得以泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、转让或者其他任何方式（包括自媒体方式）使任何第三方知悉属于一方的保密信息。

2、未经甲方书面同意，乙方不得就本合同的主要内容及客户资料向合同以外的他方公布、泄漏、出售或允许使用。

3、乙方不得擅自保留甲方客户信息和甲方信息，必须按照甲方的保密要求定期销毁甲方客户信息和甲方信息。

4、乙方违反保密条款的，应在第一时间采取一切必要措施防止保密信息的扩散，尽最大可能消除影响。每发生一次应向甲方支付违约金人民币【贰】万元，并赔偿由此给甲方造成的所有经济损失，甲方还有权解除本合同，并视情节保留追究法律责任的权利。

5、保密期限：永久。保密条款不因本合同的解除、终止、失效等而失效。

六、违约责任

1、甲方根据人员需求及服务质量需求，制定以下项目考核标准，对于不能达标的的需求，甲方有权要求乙方支付违约金，并直接于当季应支付之服务外包费用中扣除。

1) 如未满足第一条 2.4.2 款，季度平均在岗总人数少于 62 人，甲方按每季度实有
人数，不突破财政预算批复情况下支付人员经费，同时如季度平均在岗人数每少 1 人，
甲方将按人数扣除财政批复人均服务外包费用的人员经费及相应管理费用。如自然月
有批量入职员工(5 个及以上)，该批员工自入职当月起连续两个月内流失率高于 60%，
甲方有权扣除员工离职当月服务外包费用中“管理费用”的 0.5%。

2) 如未满足本合同第一条 2.4.1、2.4.3 款至 2.4.7 及 2.4.10 款、2.4.12 款要求，每
有一条未满足,甲方有权扣除季度服务外包费用中“管理费用”的 0.5%。

如未满足本合同第一条 2.4.11 款要求，该条款每有任何一种情形未满足,甲方有权
扣除季度服务外包费用中“管理费用”的 0.5%。

3) 如乙方未能完成第一条 2.4.8 款，甲方有权视情节扣除季度服务外包费用中
3-5%“管理费用”，并计入季度和年度绩效考核报告。

4) 如乙方未能完成第一条2.4.13及2.4.14款，该条款每有任何一种情形未满足，甲方
有权视情节扣除接诉即办数据处理费用的0.5%。

2、除本合同另有约定外，若乙方未按本合同规定或双方协定的时间进度、质量、
数量、工作范围履行任何一项职责，或经甲方考核乙方履行本协议不符合服务要求的，
甲方有权要求乙方在合理期限内纠正，并有权视情节扣除季度服务外包费用中“管理
费用”的 0.5%，乙方逾期未能纠正的，甲方有权通知乙方解除合同，并赔偿引致之甲
方损失。

3、乙方在本合同履行过程中，给甲方造成重大不良社会影响（例如负面信息登上
热搜、新闻等，被社会公众广为知晓或传播，被上级单位通报批评或给予处分），甲
方有权通知乙方立即解除合同，并要求乙方支付服务外包费用总金额的 20%的违约金，
并赔偿引致之甲方损失。

七、其他

1、误期责任

除不可抗力外，非因甲方原因导致乙方不能按合同约定准时提供服务，甲方可要

求乙方立即采取补救措施或自行采取补救措施，同时可要求乙方支付误期违约金。每延误 1 周的违约金按迟延或未提供服务的年服务外包费用的 0.5% 计收，不足 1 周者亦按 1 周计算直至提供服务为止。误期违约金的最高限额为年服务外包费的 5%。一旦达到误期违约金的最高限额，甲方提前 30 日书面通知乙方终止合同。另外，甲方自行采取补救措施而支付的费用，由乙方承担。

2、不可抗力

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

(2) 在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在 7 日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过 15 日，甲、乙双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

八、争议的解决

因履行本合同发生的一切争议，甲乙双方应首先协商解决。双方不愿协商或协商不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、廉政条款

- 1、遵守纪检监察相关规定。
- 2、合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

十、合同生效及其他

1、由于甲方业务需要，经双方协商一致，将本合同终止日期延长至下次招标中标公司确认时止。且乙方负有对新中标公司进驻的交接义务，由于怠于消极交接给甲方工作造成损害、或违反交接义务和合同其他义务的，甲方有权要求乙方支付合同总金额的 10%，违约金不足以弥补甲方的损失的，乙方还应当赔偿损失。

2、未经一方书面许可，另一方不得将本合同部分或全部权利义务转让给第三方。

3、如甲方变更业务规范或考核服务费标准，则涉及本合同内容部分亦相应调整，但以甲方相关文件通知为准。

4、在本合同执行过程中，部分条款的无效或不可执行，不影响其他条款的效力。

5、本合同生效后，甲方有关调整业务内容的书面通知一经送达乙方即构成本合同的有效组成部分，对双方具有约束力。本合同另有约定的除外。

6、本合同是甲、乙双方根据当前合作意向做出的约定。经甲、乙双方同意，可通过书面形式修改和补充本合作协议书，补充协议作为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等效力。

7、由于甲方业务需要，经双方协商一致，如本合同到期时甲方尚未选定本项目的服务商，则将原合同终止日期延长至新年度服务商确认且签署新年度项目合同约定的服务起始日的前一日24时止。乙方应继续按照本合同约定工作要求继续履行工作职责，所需费用按照新年度项目合同约定的费用标准核算，由甲方或新年度供应商支付乙方，支付进度以财政拨款进度为准。

由于财政资金拨付原因，本项目招标时间顺延，故上年度本项目服务截止日期次日（2026年1月1日）至本合同服务期开始前，甲方的接诉即办咨询服务及综合运行项目服务外包仍由原服务商提供，该期间的费用由本年度本项目供应商即乙方支付给上年度供应商，在本合同签署后，乙方应与原服务商做好工作交接，并根据服务商服务时间，按照比例向服务商支付相应款项，具体比例按照本合同约定的服务费总金额乘以原服务商服务时间占全年时间的比例作为计算标准。

8、本合同自双方加盖单位公章或合同专用章之日起生效。如双方签署日期不一致，自较迟的签署日起生效。本合同一式【叁】份，甲方执【贰】份，乙方执【壹】份，均具有同等法律效力。

甲方：

乙方：

名称：(印章)

名称：(印章)

法定代表人或

法定代表人或

授权代表(签字)：

授权代表(签字)：

签订时间： 年 月 日

签订时间： 年 月 日

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

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

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目编号：

项目名称：

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：北京市京发招标有限公司

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）我单位没有违反法律、行政法规规定的其他条件。
- （八）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		
...		

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

无

3、本项目的特定资格要求

3-1 其他特定资格要求

4、投标保证金汇款凭证/交款单据电子件/担保机构出具的投标担保函扫描件

4-1 政府采购投标担保函

编号：

_____ (采购人或采购代理机构)：

鉴于_____ (以下简称“供应商”)拟参加编号为_____的
_____项目(以下简称“本项目”)招标,根据本项
目招标文件,供应商参加投标时应向你方交纳投标保证金,且可以投标担保函的形式交
纳投标保证金。应供应商的申请,我方以保证金的方式向你方提供如下投标保证金担保:

一、保证责任的情形及保证金额

(一)在供应商出现下列情形之一时,我方承担保证责任:

1. 中标后供应商无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订《政府采购合同》;
2. 招标文件规定的供应商应当缴纳保证金的其他情形。

(二)我方承担保证责任的最高金额为人民币_____元(大写_____),即本项目的
投标保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为:连带责任保证。

我方的保证期间为:自本保函生效之日起个月止。

三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的,应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。
索赔通知应写明要求索赔的金额,支付款项应到达的账号,并附证明供应商发生我方承
担保证责任情形的事实材料。
2. 我方在收到索赔通知及相关证明材料后,在____个工作日内进行审查,符合应承担
保证责任情形的,我方应按照你方的要求代供应商向你方支付投标保证金。

四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方来向我方书面主张保证责任的,自保证期间届满次日起,我方保
证责任自动终止。
2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后,自我方向你方支付款项(支付款项
从我方账户划出)之日起,保证责任终止。
3. 按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的,我方在本保函项下
的保证责任亦终止。

五、负责条款

1. 依照法律规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商投标保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2. 因你方原因致使供应商发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3. 因不可抗拒造成供应商发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4. 你方或其他有权机关对投标文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

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

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年 月 日

5 落实政府采购政策需满足的资格要求

5-1 中小企业声明函

说明：

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

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

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

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

(5) 中小企业声明函填写注意事项

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

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

中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函格式

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：

监狱企业证明

（注：符合条件的监狱企业请提供本函，不符合的不提供本函）

说明：应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

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 ）

项目编号：

项目名称：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：北京市京发招标有限公司

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

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

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____ 传真_____

电话_____ 电子函件_____

投标人名称（加盖公章） _____

日期：_____年_____月_____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、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）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表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、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：北京市京发招标有限公司

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）身份证正反面、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：_____ 项目名称：_____

报价单位：人民币元

序号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：此表中，投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

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）

项目编号：_____ 项目名称：_____

报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	服务外包费用				
2	接诉即办数据处理服务费用	/	/		
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。

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：_____ 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
<p>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）：</p> <p><input type="checkbox"/> 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。）</p> <p><input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐列明，否则投标无效；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

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：_____ 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
<p>对本项目采购需求偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）：</p> <p><input type="checkbox"/> 无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对采购需求中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）</p> <p><input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一系列明，否则投标无效；对采购需求中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

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 投标人基本情况表（非实质性格式）

投标人基本情况表

企业名称		成立日期	
企业法人统一社会信用代码			
批准登记机关			
注册资本		企业类型	
法定代表人		营业期限	
资质类型		资质等级	
主营业务			
地 址			
开户银行			
开户行号 (如有)			
银行账号			
电 话		传 真	
邮 箱		邮 编	
联系人		联系方式	

兹声明上述信息是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据；如我方提供的证明材料有虚假情况，愿承担相应后果。

投标人：（公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或加盖人名章）

日期：

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（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 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

9 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复印件，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。

10 拟派往本项目实施团队情况

10-1 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。

10-2 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。

11 投标承诺书（实质性格式）

投标承诺书

致：（采购人或采购代理机构）

我方在此声明，我方以下事项进行承诺：

- （1）在本次投标中我公司无与其他投标人相互串通投标，或与采购人串通投标的行为；
- （2）在本次投标中我公司无向采购人或评标委员会成员行贿的手段谋取中标的行为；
- （3）在本次投标中我公司无出借或借用资质行为、在投标文件中所附资料（业绩、项目负责人资料等）无弄虚作假；
- （4）我公司没有处于被责令停产、停业、投标资格被取消状态；
- （5）我公司不采用非法手段获取证据进行质疑、投诉，在质疑、投诉过程中不提供虚假情况或进行恶意质疑、投诉。
- （6）我单位没有违反法律、行政法规规定的其他条件。

上述承诺内容如有不实，我公司愿意承担由此造成的一切法律责任，并承诺以投标保证金赔偿给采购人造成的损失。

特此承诺。

投标人名称（公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或加盖人名章）：

日 期： 年 月 日

12 技术部分

投标人应结合采购需求与技术部分评分标准自行编写（格式自拟）。