

展览馆客服服务项目 公开招标文件

项目编号：11000026210200164091-XM001

采 购 人：北京市规划展览馆

采购代理机构：北京海志恒工程咨询有限公司

目录

第一章 招标公告	2
第二章 投标人须知	5
第三章 资格审查	21
第四章 采购需求	30
第五章 评标程序、评标方法和评标标准	24
第六章 拟签订的合同文本	39
第七章 投标文件格式	49

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 招标公告

一、项目基本情况

- 1、项目名称：展览馆客服服务项目
- 2、项目编号：11000026210200164091-XM001
- 3、项目预算金额：1943910.46元
- 4、采购需求：

序号	标的名称	预算（元）	数量（人）	简要技术需求或服务要求
01	展馆客服服务项目	1943910.46	23	展览馆客服服务项目

- 5、合同履行期限：自签订合同之日起一年。
- 6、本项目是否接受联合体投标：是 否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2、落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

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

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

2.2 其他落实政府采购政策的资格要求（如有）： / 。

- 3、本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

否

是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组

织，不得作为承接主体；

3.2 参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有严重违法记录；未被“信用中国”“中国政府采购网”网站列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；

3.3 其他特定资格要求：

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

3.3.2 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。

三、获取招标文件

1、 时间：2026年3月4日至2026年3月10日，每天上午08:00至12:00，下午12:00至16:00（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3月24日13点30分（北京时间）。

开标地点：北京市政府采购电子交易平台。采用远程电子开标方式，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

1、 本项目需要落实的政府采购政策：

- 1.1 节能产品强制采购
- 1.2 节能产品、环境标志产品优先采购
- 1.3 政府采购促进中小企业发展
- 1.4 政府采购支持监狱企业发展
- 1.5 政府采购促进残疾人就业

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 认证证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

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

2.2 注册

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

2.3 驱动、客户端下载

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

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

2.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台

获取电子招标文件。

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

2.5 编制电子投标文件

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

2.6 提交电子投标文件

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

2.7 电子开标

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

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：北京市规划展览馆
地 址：北京市东城区前门东大街 20 号
联系方式：廖博宇，67058144

2、 采购代理机构信息

名 称：北京海志恒工程咨询有限公司
地 址：北京市海淀区西三环中路 10 号 1 号楼 1 层 1522 室
联系方式：宋有聪，13651222649

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				
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%; text-align: center;"> <thead> <tr> <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>展览馆客服服务项目</td> <td>其他未列明行业</td> </tr> </tbody> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	展览馆客服服务项目	其他未列明行业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
展览馆客服服务项目	其他未列明行业					

11.2	投标报价	<p>投标报价的特殊规定：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>无</p> <p><input type="checkbox"/>有，具体情形： / 。</p>
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额(本项目不适用)</p> <p>投标保证金收受人信息：</p> <p>开户行名称： /</p> <p>开户银行： /</p> <p>账号： /</p>
12.7.2		<p>投标保证金可以不予退还的其他情形：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>无</p> <p><input type="checkbox"/>有，具体情形： / 。</p>
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。
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 checked="" type="checkbox"/>得分且投标报价均相同的，以 <u>技术指标</u> 得分高者为中标人</p> <p><input type="checkbox"/>随机抽取</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>
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	询问送达形式： <u>书面形式</u>
26.3	联系方式	<p>接受询问和质疑的联系方式</p> <p>联系部门：北京海志恒工程咨询有限公司；</p> <p>联系电话：13651222649；</p> <p>通讯地址：北京市海淀区西三环中路10号1号楼1层1522室。</p>
27	代理费	<p>收费对象：</p> <p><input type="checkbox"/>采购人</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>中标人</p> <p>收费标准：采购代理机构参考发改价格〔2011〕534号文件相关指示向中标方收取本项目的招标代理服务费用；</p> <p>缴纳时间：领取中标通知书时一次性支付。</p>

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《招标公告》。
 - 1.2 投标人（也称“供应商”“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
 - 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。
- 2、 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品
 - 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
 - 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
 - 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
 - 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。
- 3、 现场考察、开标前答疑会
 - 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
 - 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五章《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。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

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

- 5.2.1.2.1 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；
- 5.2.1.2.2 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；
- 5.2.1.2.3 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《招标公告》。

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：见第五章《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五章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

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

5.5 网络安全专用产品

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

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财

政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准（具体标准见第四章《采购需求》），否则投标无效；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第五章《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，则其具体要求见第四章《采购需求》。

5.7.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第四章《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 招标公告

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

第四章 采购需求

第五章 评标程序、评标方法和评标标准

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，并对招标文件作出实质性响应，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四章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆开投标，否则其对该采购包的投标将被认定为无效投标。

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

9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可

以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10、投标文件构成

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

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

10.3 第五章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。

10.4 对照第四章《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。如第四章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5 投标人认为应附的其他材料。

11、投标报价

11.1 所有投标均以人民币报价。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，招标人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《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服务费用。

11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购

无关的其他商品、服务。

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

12、 投标保证金

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

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

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

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

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

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

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

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

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

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

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

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13、 投标有效期

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

14、 投标文件的签署、盖章

14.1 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异议或确认一览表的,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招标采购项目的特点进

行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

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

21、 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第五章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六、确定中标

22、 确定中标人

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

23、 中标公告与中标通知书

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

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

24、 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

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

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由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 接受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。

28、 其他

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

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定	具体规定见第一章《招标公告》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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》
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、重大税收违法失信主体、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	法律、行政法规规定的其他条件	/

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《招标公告》	
2-1	中小企业政策	具体要求见第一章《招标公告》	
2-1	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》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《招标公告》	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《招标公告》	
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	如有，见第一章《招标公告》	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	<p>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。</p> <p>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。</p>	

第四章 采购需求

一、采购清单

序号	货物或服务名称	数量	单位	备注
1	展览馆客服服务项目	1	项	

二、项目简况

北京市规划展览馆位于东城区前门东大街 20 号，建筑面积约 1.9 万 m²，共分 4 层，展区地上 4 层、地下半层，办公区 2 层，规划展览馆承担着宣传首都规划建设成就和发展概况，开展规划和自然资源业务交流合作和科普教育事务性工作的重要职能的展示馆，为保障规划馆日常物业服务，需要具备一定的能力的物业公司，完成接待服务、会议服务等。

该服务项目的费用包括但不限于以下费用：投标人因本项目产生的办公、员工工资、各类加班费用（含法定节假日）、符合法律要求的各类保险等全部费用，在服务期间，除非双方另有约定，采购人无需另行支付其他费用。

三、技术参数要求（技术指标包括性能、规格、材质等，但不能指定品牌）、服务要求。

（一）岗位基本要求

1. 客服团队包括客服主管、客服领班和客服人员，均需具备以下基本能力：
 - （1）具备重要活动和会务接待的礼仪素养和保障能力；
 - （2）经培训后均须具备为公众提供简单讲解服务的能力；
 - （3）具备基础的摄影摄像操作能力，遇重要接待和重大活动时可临时配合我馆有关部门完成简单的摄影摄像工作；
 - （4）具备公众场所紧急事件应急处置能力。
2. 客服主管岗位基本要求：
 - （1）35 周岁以下（含 35 周岁），性别不限，身体健康；
 - （2）有 3 年以上（含 3 年）服务行业管理经验；熟练计算机等办公软件。
3. 领班和客服员岗位基本要求：
 - 32 周岁以下（含），性别不限，男身高 175cm 以上，女身高 160cm 以上，

身体健康。

(二) 人员及岗位职责

序号	岗位名称		岗位数	岗位职责
1	客服主管		1	全面负责客服服务管理工作； 负责人员组织、制度管理、服务方案落实、教育培训、评价考核等； 负责与甲方的对接，就各相关工作业务进行沟通； 确保服务按合同约定标准落实到位；
2	客服领班		1	协助客服主管负责客服团队日常管理；
3	客服员	大厅安检	3	负责大厅机检、手检等安检工作
4		会议室服务	3	负责会议室服务工作，包括会议电子设备的开关，配合我馆有关部门处理电子设备的调试和简单故障处理。
5		接待服务	3	负责前台、扶梯、大门、通道等重点区域服务； 配合重要活动和会议的接待服务。
6		展区服务 (其中一层安排 2 岗，其中核心区控规展区重点巡查；二至四层各安排 1 岗；多媒体和沙盘区域分别再分别安排 1 岗)	7	负责展区的公众服务工作

序号	岗位名称		岗位数	岗位职责
7		票房服务	1	负责票房验票和公众咨询服务工作等

注：按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过 8 小时，每周工作不超过 40 小时，需安排加班的，中标人应配合并向劳动者支付加班费。以上团队须保障 19 个岗位，其中主管 1 岗、领班 1 岗、客服员 17 岗，须保证开馆期间全员在岗，我馆一般为每周一闭馆，不考虑加班情况下应增加 4 人以备调休，共应安排 23 人。

采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，采购人可以与供应商签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求进行备案。

（三）客服员服务工作要点

1. 大厅安检服务要点

负责展区入口安检工作，最大限度地预防和防止安全事故的发生，保护展区游客的生命财产安全。

（1）人员安检：对进入公共场所的人员进行安全检查。包括对人员的身份验证、使用金属探测仪进行随身物品的检查等。防止未经预约人员和随身携带危险品和违禁品的人员入场馆。

（2）物品安检：对进入公共场所的物品进行安全检查。包括对行李、包裹、箱子等物品进行 X 光安检仪检查等，对液体要求试喝，必要时开包检查，排查易燃易爆、有毒有害和违法宣传品的违禁品。

2. 会议室服务要点

负责会议接待（包括会前、会中、会后）服务和日常会议室管理。

（1）负责检查服务区域内各种设施设备是否完好。

（2）提前做好服务区域内室温、通风和防潮处理工作。

（3）提前将会务饮水用品消毒，做好准备工作。

（4）提前做好服务区域内桌椅摆放工作，保证有一个舒适整洁的会议环境。

（5）巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，以便有突发事情时及时应对。

(6) 会议结束后，及时做好茶杯及会议室的清洁卫生工作，检查灯光、投影仪、音响、空调、门、窗等是否关闭；负责保管好钥匙，会议结束后及时上交钥匙。

3. 展区服务要点

负责展区的公众服务，包括安全全部保障、人流引导、服务咨询等。

(1) 负责根据巡视路线、巡视内容、巡视制度对展区进行巡视。遇到问题和游客的需求及时处理，处理不了及时上报。

(2) 负责展区引导和参观秩序维护，遇游客较多，可组织其他岗位人员协助维持参观秩序。

(3) 指引观众操作馆内交互设备（Xbox 机等），提示设备操作安全须知和辅助操作等。

4. 接待服务要点

负责前台、扶梯、大门、通道等重点区域公众服务。

(1) 负责前台的咨询服务，大门的接待服务，楼梯、电梯、通道等参观路径的引导。

(2) 负责扶梯引导工作，确保参观人员乘坐扶梯期间安全。要求熟知扶梯紧急制动方法，扶梯发生异常时，及时按下红色紧急制动按钮。

(4) 配合重要活动和会议的接待服务。

5. 票房服务要点

主要负责票房预约验证、实体票发放、公众咨询服务、拾遗物品登记管理发还等。

(四) 供应方应达到的服务指标：

1. 会议接待完成率 100%；
2. 人员着装符合甲方要求，合格率 90%；
3. 人员上岗前培训合格率 100%；
4. 提供岗位人员标准符合合同约定 100%；
5. 有效投诉 \leq 1 次，处理率 100%；
6. 服务满意率 90%；
7. 服务档案建立完好率 99%；

四、售后服务及培训要求

客服人员应制定培训计划，定期组织礼仪、会议服务、展厅服务培训及重大活动接待服务专项培训等，并对培训效果进行考核。

五、服务时间及地点

服务时间：自签订合同之日起一年

服务地点：北京市东城区前门东大街 20 号北京市规划展览馆

六、验收服务要求

按 ISO9000 质量管理认证、ISO14001 环境管理体系认证服务，且各项管理服务的基本指标不低于建设部《全国物业管理优秀示范大厦标准》。

七、付款方式

客服服务费每三个月为一个结算周期，分四笔向乙方支付：第一笔服务费为合同签订后，财政资金拨付至甲方后 7 个工作日内支付；第二笔、第三笔服务费支付时间为合同签订当月起第 4 个、第 7 个自然月的 10 日前（遇法定节假日顺延至节假日后的第一个工作日）支付；第四笔服务费支付时间在合同服务期满后甲方验收合格后 7 个工作日内支付；以上支付前均须乙方提供合格等额增值税发票且甲方上级财政拨付资金到位。

第五章 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；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第四章《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	<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>
12	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>
13	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的投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为无效投标处理。

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

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

有，具体规定为：_____

无，按下述 2.4.2-2.4.7 项规定修正。

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

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

2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总

- 价为准，并修改单价；
- 2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。
- 2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。
- 2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予__10__%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予__4__%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》（见附件）的，视同小微企业。

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

3、 投标文件的比较和评价

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

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

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

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

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

随机抽取

其他方式，具体要求：_____

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

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：评审得分相同的，价低者获推荐；价格仍相同的，由评标委员会按照少数服从多数原则推荐产生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。

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

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

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

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

5、 报告违法行为

5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，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

评审条款		评审细则	分值
价格部分 (10分)	价格	<p>投标报价得分=(评标基准价 / 投标总价) × 10% × 100</p> <p>实质性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。</p>	10
商务部分 (15分)	业绩情况	<p>投标人提供类似项目案例，服务内容包含客服或会务服务，每提供一个业绩得3分，本项最多得6分。一个单位分年度多次签订的案例仅计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。</p>	6
		<p>投标人提供以上业绩项目的服务业主良好评价证明，每提供1个，得3分，本项最多得6分</p>	6
	管理体系认证	<p>具有有效的质量管理体系认证证书得1分；</p> <p>具有有效的环境管理体系认证证书得1分；</p> <p>具有有效的职业健康安全管理体系认证证书得1分；</p>	3
技术部分 (75分)	项目需求理解	<p>根据本项目需求提出合理分析：①物业管理服务理念②服务定位和目标③物业管理特点、难点分析。“方案内容详细，专门针对本项目，符合实际情况”。</p> <p>方案完整合理，针对性强，得14分；</p> <p>方案较完整合理，针对性较强，得10分；</p> <p>方案基本完整合理，具备针对性，得6分；</p> <p>方案不完整合理，不具备针对性，得2分；</p> <p>未提供本项不得分。</p>	14
	综合客服服务方案	<p>物业管理区域内综合客服服务方案：①提供会议接待活动服务方案。②制定完备的会服可视化培训方案及工作流程。“方案内容详细，专门针对本项目，符合实际情况”。</p> <p>方案完整合理，针对性强，得10分；</p> <p>方案较完整合理，针对性较强，得8分；</p> <p>方案基本完整合理，具备针对性，得6分；</p> <p>方案不完整合理，不具备针对性，得2分；</p> <p>未提供本项不得分。</p>	10

评审条款		评审细则	分值
	应急处理预案	<p>根据投标人提供的应急处理预案进行综合评价。</p> <p>物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施合理，符合采购需求，以化解各类矛盾纠纷、大客流、消防、电梯、应急疏散等为例。应急预案内容详细，专门针对本项目，符合实际情况。方案完整合理，针对性强，得 8 分；</p> <p>方案较完整合理，针对性较强，得 6 分；</p> <p>方案基本完整合理，具备针对性，得 4 分；</p> <p>方案不完整合理，不具备针对性，得 2 分；</p> <p>未提供本项不得分。</p>	8
	服务团队稳定性保障措施	<p>根据投标人提供的服务团队稳定性保障措施进行综合评价。</p> <p>服务人员补充方案完整，措施合理周密，补充及时，完全保障项目需求，得 6 分；</p> <p>服务人员补充方案基本完整，措施相对周密，补充及时，基本保障项目需求，得 4 分；</p> <p>服务人员补充方案不完整，措施细化不足，补充时限不及时，不能保障项目需求，得 2 分；</p> <p>未提供方案的，得 0 分。</p>	6
	考核管理方案	<p>根据投标人提供的项目人员考核管理方案进行综合评价。</p> <p>针对本项目的考核管理方案科学合理，针对性、可行性强的，得 6 分；</p> <p>针对本项目的考核管理方案科学性、合理性一般，针对性、可行性一般的，得 4 分；</p> <p>针对本项目的考核管理方案科学性、合理性、针对性、可行性欠缺的，得 2 分；</p> <p>未提供的，得 0 分。</p>	6
	日常管理制度	<p>根据投标人提供的日常管理制度进行综合评价。</p> <p>内部管理体制完善，分工合理明确，制度清晰的，得 6 分；</p> <p>内部管理体制一般，分工合理性一般，制度清晰度一</p>	6

评审条款		评审细则	分值
		一般的，得 4 分； 内部管理体制不够完善，分工不明确，制度不清晰的，得 2 分； 未提供的，得 0 分。	
	项目主管 人员	客服主管具有本科及以上学历，且具有中级及以上职称，得 5 分。	5
		客服主管具有三年以上工作经验，且有服务礼仪培训相关经验，得 5 分。	5
	项目团队 人员配备 方案	1. 项目团队配备不少于 23 人得 5 分，少于 23 人不得分。	5
		2. 根据岗位提供人员数量构成表，项目客服人员具有本科及以上学历，得 5 分。	5
	人员培训 计划	根据投标人提供的人员培训计划等进行综合评价。 针对本项目人员的培训计划详细，合理、针对性、可操作性强的，得 5 分； 针对本项目人员的培训计划简单，合理性、针对性、可操作性一般的，得 3 分； 针对本项目人员的培训计划合理性、针对性、可操作性欠缺的，得 2 分； 未提供的，得 0 分。	5

第六章 拟签订的合同文本

展览馆客服服务项目采购合同

甲方：_____

乙方：_____

一、在客服服务区域内，乙方提供的服务和客服团队要求：

1. 客服服务包括但不限于以下内容：大厅安检、接待服务、票房服务、展区服务、会议室服务等。具体服务内容以招标文件为准。

2. 客服团队包括客服主管、客服领班和客服人员，均需具备以下基本能力：

(1) 客服团队包括客服主管、客服领班和客服人员等；

(2) 完成会议室服务、接待服务、展区服务、票房服务等；

(3) 完成重要活动和会务接待并具备相应的礼仪素养和保障能力；

(4) 经培训后均须具备为公众提供简单讲解服务的能力；

(5) 遇重要接待和重大活动时可临时配合我馆有关部门完成简单的摄影摄像工作，须具备基础的摄影摄像操作能力；

(6) 遇公众场所紧急事件时应组织应急处置，须具备相应应急处置能力。

具体服务内容和要求以招标文件第五章 采购需求为准。

二、乙方承诺达到的服务指标：

1、会议接待完成率 100%；

2、人员着装符合甲方要求，合格率 90%；

3、人员上岗前培训合格率 100%；

4、提供岗位人员标准符合合同约定 100%；

5、有效投诉 \leq 1 次，处理率 100%；

6、服务满意率 \geq 90%；

7、档案建立完好率 99%；

8、各岗位确保运行安全，严防火灾、偷盗及其它刑事案件的发生。

9、以招标文件为准，根据甲方要求人数提供相应的人员，人数不足时，在甲方要求期限内予以补足。

第三章 合同期限与服务费用

一、合同期限：

本合同期限为_____：自_____年___月___日至_____年___月___日止，如合同期满，本合同约定的服务未完成的，或应提供其他服务未提供的，乙方应继续完成相应服务，合同顺延至相关服务完成时为止，相关费用已包含在本合同约定的服务费总额中。

二、服务费

1. 客服服务费由北京市规划展览馆支付乙方，金额为_____元，大写（人民币）：_____，含税。上述费用为甲方履行本合同所需支付的全部费用，包括但不限于以下费用：投标人因本项目产生的办公、员工工资、各类加班费用（含法定节假日）、符合法律要求的各类保险等全部费用，在服务期间，除非双方另有约定，采购人无需另行支付其他费用。

2. 乙方客服服务费支出需按照北京市政府采购规定执行，并配合甲方的延伸审计。

3. 乙方服务费支出可包括以下部分：各类人员工资、社会保险和按规定提取的福利费等。

4. 客服服务费在合同期内不再调整，遇有异议时，双方协商解决。

三、支付方式

1. 客服服务费由甲方在合同期内分四次向乙方支付。服务费每三个月为一个结算周期，第一笔服务费支付时间为合同签订后7个工作日内；第二笔、第三笔支付时间为合同签订后第4个、第7个自然月的10日前（遇法定节假日顺延至节假日后的第一个工作日），第4笔服务费在合同服务期满后，甲乙双方交接完毕后进行支付：

（1）第一次支付时间：甲方应在合同签订后7个工作日内支付费用：

¥_____元,人民币大写_____；

（2）第二次支付时间： 年 月 日前支付费用：

¥_____元，人民币大写_____；

（3）第三次支付时间： 年 月 日前支付费用：

¥_____元，人民币大写_____；

(4) 第四次支付时间：在最后一期服务期满，甲乙双方交接完毕，且甲方上级财政拨款资金后进行支付：

¥_____元，人民币大写_____。

本项目的资金来源于政府预算资金，甲乙双方对本合同的付款条件达成共识并作出如下约定：甲方在收到政府资金拨款后应及时按照合同的约定向乙方支付合同价款，如因政府预算资金拨付延迟而导致甲方不能按照合同的约定及时向乙方支付合同价款时，不构成甲方违约，乙方不因此追究甲方的违约责任，不得以此为由不履行合同义务。

2. 如甲方根据合同约定需扣除乙方服务费的，在任一期服务费中扣除。

3. 乙方的收款账户信息如下：

账户名称：_____

账 号：_____

开户行：_____

4. 乙方应当在甲方付款前向甲方开具符合甲方要求的发票，乙方开票延迟或错误导致甲方付款延迟的，甲方有权延迟付款直至乙方提供符合要求的发票，不视为甲方违约。

第四章 双方权利义务

一、甲方权利义务

1. 审定乙方制定的本合同约定服务年度计划和客服服务方案，审定各项客服规章制度，检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改；有权要求采纳甲方提出的合理要求；有权对乙方不称职的人员提出撤换的要求。

2. 指导乙方做好本合同约定保障北京市规划展览馆运营的服务工作，对乙方的工作进行监督、提出意见和建议。

3. 对服务费收支情况进行监管。乙方按规定合理支出，并需配合甲方延伸审计。

4. 指导乙方做好意识形态和宣传教育工作。

5. 乙方主要管理人员等重要岗位人员的调整，应在调整前与甲方协商，经甲方同意后方

可调整。甲方亦可对上述人员向乙方提出调整建议。

6. 及时足额向乙方支付服务费用。

7. 如果甲方对乙方所提供的服务质量有问题或不满意时，甲方及时提出整改意见，同时乙方需采取有效措施给予纠正、预防并改进。

9. 确因乙方管理不善造成较大损失或损害北京市规划展览馆名誉，给北京市规划展览馆造成不良影响的，或因乙方人员原因造成工作失误、发生事故的，甲方要求乙方负责处理解决并赔偿甲方损失。在甲方提出撤换人员建议后乙方拒不按照甲方要求的时间及其他要求撤换的，甲方同时有权终止合同。

10. 乙方保证依法开展客服服务，各部门岗位不空岗、不缺岗，乙方工作人员发生变动或流失，乙方需提前安排人员补充空缺，如未按时补充甲方有权按投标费用清单的标准核减服务费。如因乙方违法提供服务，导致甲方被上级机关、相关行政部门处罚的，或乙方应实际承担相关的民事、行政、刑事赔偿责任，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

二、乙方权利义务

1. 根据甲方的要求和有关法律、法规及本合同的约定，制订客服服务年度计划、客服服务方案和各项管理规定，并报甲方审核备案；在约定区域提供客服服务，全面履行本合同规定的各项义务。

2. 按照合同约定尽职尽责履行工作内容，依法缴纳各项税费，依法为员工缴纳保险等。

3. 接受甲方及有关政府部门、物业管理主管部门的监督、指导，及时与甲方沟通，积极协作，广泛听取、接受甲方的建议和意见，了解和熟悉甲方的业务并对甲方负责。在不损害甲方利益的前提下，利用本物业的一切条件，支持和配合甲方的工作。

4. 未经甲方许可不得擅自占用、改变建筑、设备设施的功能。

5. 建立客服服务管理档案并负责及时记载有关变更情况，并按月向甲方提交。

6. 加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密工作。

7. 向甲方收取服务费用，乙方保证就北京市规划展览馆物业项目所有收入及支出进行单

乙方因履行对客服服务合同，将可能涉及到保密事项，这些保密事项属于国家机密，关系到国家重要文物的安全。因此，乙方对甲方因履行本合同而提供的未公开的信息资料必须采取保密措施。未经甲方书面许可，乙方不得向第三方，包括但不限于政府、新闻媒介、非营利性组织、公司、个人，披露或提供这些信息。并且乙方应当采取必要的手段和建立、健全保密制度来避免保密信息的披露。保密期限自甲方提供保密信息之日起至甲方公开保密信息之日止。一经甲方发现乙方违反本条约定的，甲方有权扣除乙方当年年度服务费的 5% 作为乙方的违约金，同时甲方有权解除本合同。

第六章 合同解除和终止的约定

一、为保证本合同约定服务的延续性，合同期满前一个月，甲乙双方可就是否续签合同协商，并另行签订新的合同。各方均须在合同期满前一个月书面通知对方是否续签，未通知对方的，本合同到期终止。

二、本合同到期终止，甲方选聘新的服务方的，在新服务方接管前，乙方应当应甲方要求继续为甲方提供本合同约定服务，甲方也应按本合同服务费标准支付相应的服务费，相关费用甲方在收到财政拨款的资金后支付。乙方从新聘客服服务方接管起十天内向甲方移交委托管理的全部客服、服务用房及其各类管理档案等资料。

第七章 违约责任

一、因乙方未能达到甲方要求的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权扣罚相应服务费作为违约金，并解除本合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。甲方原因使乙方未完成约定服务内容或未达到服务质量的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方不承担责任；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。各项服务内容违约处罚标准如下：

1、接待服务管理：逾期未整改的，每项每次扣罚 300 元；

2、其他服务：逾期未整改的，每项每次扣罚 300 元；

3、因乙方原因导致客户投诉的，每项每次扣罚 300 元；

4、乙方员工至甲方或乙方服务物业处静坐、拉横幅、喊口号或上访等任何方式主张薪酬或权益的，每项每次扣罚 300 元。

乙方发生违约的，甲方有权书面通知乙方限期整改，甲方书面通知乙方进行处罚的原因和金额，扣罚的费用甲方从任一期拨付服务费中扣除。

如乙方被投诉超过 3 次（因甲方现场硬件设备设施、展品内容造成的除外）、连续或累计 2 次未达到本合同第二条约定的服务指标的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿损失。

二、因乙方管理原因（不可抗力因素除外）等乙方原因导致甲方委托服务项目内所指定的物业区域、设备及其他损失时，乙方应做出相应赔偿，赔偿的损失包括但不限于行政处罚、甲方向第三方支付违约金、赔偿金，商誉损失、甲方为减少损失支付的费用、调查费用、公证费用、诉讼费用和律师费用。上述费用甲方有权从未支付的合同款中扣除，合同款不足以支付的，甲方有权就不足部分继续向乙方追偿。

第八章 争议条款

本合同在履行中如发生争执，双方应协商解决，协商不成的可以提交甲方所在地有管辖权的人民法院依法判决。法院判决对双方具有约束力。

第九章 附 则

一、自本合同生效之日起10日内，根据甲方委托服务事项，办理交接手续。

二、本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。若附件所载内容与本合同有抵触，以本合同为准；若本合同中未约定或约定不明的部分，以补充协议内容为准。

三、本合同未尽事宜双方另行协商，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。本合同与补充协议不符的，以补充协议为准。

四、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行，双方应按有关法律及时协商处理。

五、本合同正本连同附件，一式肆份，甲乙双方各执贰份，均具有同等法律效力。本合同经双方盖章生效。

六、本合同首页标明的双方的联系方式为双方有效的送达地址，一方变更前应书面通知对方，否则仍对受送达方产生效力。以纸质方式邮寄送达的，自签收之日或寄出后第5日视为送达（以时间较早者为准）；以电子方式送达的，自邮件到达对方指定邮箱之日起送达。

（以下无正文）

甲方签章：_____

乙方签章：_____

法定代表人或授权代表：_____ 法定代表人或授权代表：_____

年 月 日

年 月 日

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

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

投标文件封面、目录（非实质性格式）

投标文件

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

一、资格证明文件格式

1、 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定

1.1 营业执照等证明文件

1.2 投标人资格声明书（实质性格式）

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

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

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）： _____

日期： _____年____月____日

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

2、落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2.1 中小企业证明文件

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分包内容。

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

(6) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2.1.1 中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函格式

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（包名称）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：_____年__月__日

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：____年____月____日

2.2 其他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(本项目不适用)

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
- 二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
 - （1）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；
 - （2）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；
 - （…）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元。
- 九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 十、其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称： _____

盖章： _____

联合体成员名称： _____

盖章： _____

联合体成员名称： _____

盖章： _____

日期： _____年____月____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员需在本协议上共同盖章。

3.2 其他特定资格要求

4、 投标保证金凭证/交款单据电子件（如适用）

二、商务技术文件格式

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）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、递交、撤回、修改_____（项目名称）响应文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：_____

委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

法定代表人及委托代理人身份证明文件电子版：

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：____（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____ 性别：____ 年龄：____ 职务：____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证、护照等身份证明文件电子版：

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：_____

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：_____

序号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：1. 此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

2. 本表必须按包分别填写

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4、 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

- 注：1. 本表应按包分别填写。
 2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
 3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

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
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）： <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） <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 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

6、 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号：_____ 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；无偏离即为对招标文件中的所有商务、技术要求，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）</p>					

注：“偏离情况”列应据实填写“无偏离”“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

7、 中小企业证明文件

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“项目名称”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) 对于多标的的采购项目，投标人应充分、准确地了解所投产品制造企业信息。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）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：____年____月____日

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：____年____月____日

8、 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料（格式自拟）

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”。

9、 技术部分，格式自拟