

北京市政府采购项目 公开招标文件 (三次)

项目名称：“接诉即办”热线值守项目

项目编号/包号：11000026210200161478-XM001/1

采购人：北京市水务局政务服务中心

采购代理机构：中和德汇信息技术有限公司

2026年3月23日



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	21
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	23
第五章	采购需求	32
第六章	拟签订的合同文本	39
第七章	投标文件格式	55
附 件		80

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/包号：11000026210200161478-XM001/1
2. 项目名称：“接诉即办”热线值守项目
3. 项目预算金额：150.249251 万元、项目最高限价（如有）：150.249251 万元
4. 采购需求：

序号	标的名称	标的预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	“接诉即办”热线值守项目	150.249251	1	引入专业服务团队，由专人进行 7*24 小时热线值守，对每日通过 12345 市民服务热线及其网络平台、政风行风、水利部 12314 监督举报服务平台、便民热线等各类来源的市民涉水诉求信息进行签收、分派、催办、反馈、统计等工作，按照局分中心要求做好诉求信息数据汇总统计。共配置专业热线服务人员 13 名，包括：项目经理 1 名；业务专员 1 名；坐席人员 11 名。

5. 合同履行期限：合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。
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：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 3 月 24 日至 2026 年 3 月 30 日，每天上午 0:00 至 12:00，下午 12:00 至 24:00（北京时间，法定节假日除外）。
2. 地点：北京市政府采购电子交易平台。

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

4. 售价：0 元。

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 4 月 13 日 9 时 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. 采购项目需要落实的政府采购政策：本项目需落实的节能环保、中小微型企业扶持、支持监狱企业、促进残疾人就业、融资担保等相关政府采购政策详见招标文件。

2. 供应商属于下列情形之一的，不得参与本项目采购活动：

（1）被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单、被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商，无资格参加本项目的采购活动；

（2）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目的投标；

（3）为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目投标；

（4）本项目不接受进口产品投标。

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。

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。

4. 公告发布媒介：本项目招标公告在中国政府采购网、北京市政府采购网发布的同时，在北京市水务局网站发布。

5. 采购代理机构账户信息：开户行：工行北京分行成府路支行

账 号：0200095709200042855

6. 采购代理机构邮箱：zhaobiao23_2018@163.com。

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：北京市水务局政务服务中心

地址：北京市丰台区西三环南路甲 17 号院

联系方式：李金芑 010-86627206

2. 采购代理机构信息

名称：中和德汇信息技术有限公司

地址：北京市丰台区科丰桥东汽车博物馆东路盈坤世纪 G 座 7 层 701-707

联系方式：杨娜、段少佐、单宏兰、谭挺、高德广、陈奕培、何玉双

010-83738904-6003, 13121366952

3. 项目联系方式

项目联系人：杨娜、段少佐、单宏兰、谭挺、高德广、陈奕培、何玉双

电话：010-83738904-6003, 13121366952

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（本采购包）不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目（本采购包）为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目（本采购包）为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。						
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。						
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。						
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，具体要求如下： （1）样品制作的标准和要求：_____； （2）是否需要随样品提交相关检测报告： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 （3）样品递交要求：_____； （4）未中标人样品退还：_____； （5）中标人样品保管、封存及退还：_____； （6）其他要求（如有）：_____。						
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">序号</th> <th style="text-align: center;">标的名称</th> <th style="text-align: center;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">01</td> <td style="text-align: center;">“接诉即办”热线 值守项目</td> <td style="text-align: center;">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	01	“接诉即办”热线 值守项目	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						
01	“接诉即办”热线 值守项目	租赁和商务服务业						
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。						
12.1	投标保证金	投标保证金金额：___/___； 投标保证金收受人信息： 开户名（全称）：___/___						

条款号	条目	内容				
		开户银行： <u> / </u> 账 号： <u> / </u>				
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形： <u> </u> 。				
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： <u>30</u> 分钟				
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 得分且投标报价均相同的，以 <u>技术评审因素</u> 得分高者为中标人 <input type="checkbox"/> 随机抽取				
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，具体要求： (1) 可以分包履行的具体内容： <u> </u> ； (2) 允许分包的金额或者比例： <u> </u> ； (3) 其他要求： <u> </u> 。				
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。				
26.1.1	询问	询问送达形式： <u>通过北京市政府采购电子交易平台发送。</u>				
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>中和德汇工程技术有限公司</u> ； 联系电话： <u>杨娜 13121366952</u> ； 通讯地址： <u>北京市丰台区科丰桥东汽车博物馆东路盈坤世纪G座7层701</u> ，邮箱： <u>zhaobiao23_2018@163.com。</u>				
27	代理费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 中标人 收费标准：代理费以中标额为基数计算，按以下费率标准采用“差额定率累进法”计取。各分段费率标准如下： <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">中标金额</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">费率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	中标金额	费率		
中标金额	费率					

条款号	条目	内容	
		100 万元以下部分	1.50%
		100~500 万元	0.80%
		<p>如：中标金额为 150 万元，计算招标代理服务收费额如下：</p> <p>100 万元×1.5%=1.5 万元</p> <p>(150-100) 万元×0.8%=0.4 万元</p> <p>合计收费=1.5+0.4=1.9 (万元)</p> <p>缴纳时间：中标人获取中标通知书后 10 日内一次性支付。</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《投标邀请》。
- 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

- 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
- 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
- 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

- 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
- 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4 样品

- 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
- 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

- 5.1 采购本国货物、工程和服务

- 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。
- 5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。
- 5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）
- 5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位
- 5.2.1 中小企业定义：
- 5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。
- 5.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：
- （1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；
- （2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；
- （3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订

立劳动合同的从业人员。

- 5.2.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。
- 5.2.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。
- 5.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。
- 5.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：
 - 5.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
 - 5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
 - 5.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
 - 5.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
 - 5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；

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

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

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

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

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

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

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

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

5.4 正版软件

5.4.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统

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

5.5 网络安全专用产品

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

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

5.7.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购

需求标准建设,财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准,本项目如涉及,则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

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

二、招标文件

7 招标文件构成

- 7.1 招标文件包括以下部分:

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

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

8 对招标文件的澄清或修改

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

三、投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
- 9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

- 10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。
- 10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。
- 10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。
- 10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

- 11.1 所有投标均以人民币为计价货币。
- 11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再

支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

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

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

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

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

12 投标保证金

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

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

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

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

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

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

12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理

机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

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

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

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

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

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

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

14 投标文件的签署、盖章

14.1 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，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

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

26.2 质疑

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

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

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

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购

代理机构有权不予答复。

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

27 代理费

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

第三章 资格审查

一、资格审查程序

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

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）； 对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。不存在“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同时参加本项目的投标”的情形。	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（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（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	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	无	
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	本项目不接受联合体投标，投标人不得为联合体。	
3-2	政府购买服务承接主体的要求	本项目不属于政府购买服务。	
3-3	其他特定资格要求	无。	
4	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 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

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

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
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（以偏离表承诺为准，需提供证明材料的除外）；
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	进口产品	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品非进口产品的（以提供的无进口产品承诺为准）；
11	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；
12	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；
13	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
14	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

2.2 异常低价投标审查

2.2.1 评标过程中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

（1）投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50% 的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查投标人投标报价平均值} \times 50\%$ ；

（2）投标报价低于通过符合性审查且报价次低投标人投标报价 50% 的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查且报价次低投标人投标报价} \times 50\%$ ；

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

（4）其他评标委员会认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。

2.2.2 评标委员会启动异常低价投标审查后，应当要求相关投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理

性相关的说明、材料。

- 2.2.3 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。如果投标人不提供书面说明、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**。审查相关情况应当在评标报告中记录。
- 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 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 $\frac{\quad}{\%}$ 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 专门面向中小企业的采购项目（采购包），评标时小微企业价格不予扣除。
- 2.5.6 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。
- 2.5.7 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。
- 2.5.8 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。
- 2.5.9 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）本项目不涉及。

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：投标报价低的投标人为中标候选人。

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，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

序号	评分因素	评分标准	分值
1	技术因素		
1.1	工作规范	<p>第一等次：能够结合水务“接诉即办”的特点，分别针对项目经理、业务专员、坐席员制订详细工作规范，包括工作目标、工作内容、工作流程、岗位职责、行为规范等，明确工作重点、难点，并提出保障措施。得12分</p> <p>第二等次：能够结合水务“接诉即办”的特点，分别针对项目经理、业务专员、坐席员制订详细工作规范，包括工作目标、工作内容、工作流程、岗位职责、行为规范等，但未明确工作重点、难点及保障措施。得8分</p> <p>第三等次：能够结合水务“接诉即办”的特点，分别针对项目经理、业务专员、坐席员制订详细工作规范，包括工作目标、工作内容、工作流程、岗位职责、行为规范等，但内容有缺失或存在不合理。得4分</p> <p>第四等次：不能结合水务“接诉即办”的特点，分别针对项目经理、业务专员、坐席员制订工作规范。得0分</p>	12
1.2	工作制度	<p>第一等次：能够制订详细的工作制度，包括员工日常行为规范、聘任管理制度、作息与考勤工作制度、请假制度等，各项制度能够明确具体，并能体现“接诉即办”工作的特点。得12分</p> <p>第二等次：能够制订详细的工作制度，包括员工日常行为规范、聘任管理制度、作息与考勤工作制度、请假制度等，各项制度能够明确具体，但不能体现“接诉即办”工作的特点。得8分</p> <p>第三等次：能够制订详细的工作制度，包括员工日常行为规范、聘任管理制度、作息与考勤工作制度、请假制度等，但工作制度有缺失或存在不合理。得4分</p> <p>第四等次：不能够制订详细的工作制度。得0分</p>	12
1.3	人员培训方案	<p>第一等次：针对本项目的培训内容和要求，制定了技术培训组织方案，包括各项培训内容的细化、授课人员、日程安排等。得12分</p> <p>第二等次：针对本项目的培训内容和要求，制定了技术培训组织方案，培训内容细化，但未明确授课人员或具体日程安排。得8分</p> <p>第三等次：针对本项目的培训内容和要求，制定了技术培训组织方案，培训内容细化，但授课人员、具体日程安排均未明确。得4分</p> <p>第四等次：未制定技术培训组织方案。得0分</p>	12
1.4	人员考核方案	<p>第一等次：考核方案完整，考核方案明确考核内容、时间、方式等；并且针对不同岗位职责的人员制定有针对性的考核方案。得12分</p>	12

		<p>第二等次: 考核方案完整, 考核方案明确考核内容、时间、方式等; 但没有针对不同岗位职责的人员制定有针对性的考核方案。得 8 分</p> <p>第三等次: 考核方案不完整, 没有明确考核内容或时间或方式等。得 4 分</p> <p>第四等次: 没有制定考核方案。得 0 分</p>	
1.5	薪酬管理方案	<p>第一等次: 有明确的薪酬管理方案, 方案内容完整包括工资、社保、个人所得税等内容, 薪资结构合理且具有有效的激励机制。得 10 分</p> <p>第二等次: 有明确的薪酬管理方案, 方案内容完整包括工资、社保、个人所得税等内容, 薪资结构不合理或不能体现有效的激励机制。得 7 分</p> <p>第三等次: 有明确的薪酬管理方案, 方案内容完整包括工资、社保、个人所得税等内容, 但没有明确薪资结构。得 4 分</p> <p>第四等次: 没有明确的薪酬管理方案。得 0 分</p>	10
1.6	人员保障应急预案	<p>第一等次: 制定了明确的人员保障应急预案, 预案内容包括应急响应的组织体系、应急流程、人员在岗工作期间因发病、受伤、因工负伤或其他受损事务等情况的处理方案等, 针对不同岗位职责的人员制定有针对性的应急方案。得 10 分</p> <p>第二等次: 制定了明确的人员保障应急预案, 预案内容包括应急响应的组织体系、应急流程、人员在岗工作期间因发病、受伤、因工负伤或其他受损事务等情况的处理方案等, 没有针对不同岗位职责的人员制定有针对性的应急方案。得 7 分</p> <p>第三等次: 制定了人员保障应急预案, 预案内容没有明确应急响应的组织体系或应急流程或人员在岗工作期间因发病、受伤、因工负伤或其他受损事务等情况的处理方案等。得 4 分</p> <p>第四等次: 未制订人员保障应急预案。得 0 分</p>	10
2	项目团队人员配置		
2.1	项目经理 (项目负责人)	<p>第一等次: 项目经理 (项目负责人) 有过 3 年及以上热线服务工作项目经理 (项目负责人) 经历。得 6 分</p> <p>第二等次: 项目经理 (项目负责人) 有过 2 年 (含) ~ 3 年 (不含) 热线服务工作项目经理 (项目负责人) 经历。得 4 分</p> <p>第三等次: 项目经理 (项目负责人) 有过 1 年 (含) ~ 2 年 (不含) 热线服务工作项目经理 (项目负责人) 经历。得 2 分</p> <p>第四等次: 项目经理 (项目负责人) 有过 1 年 (不含) 以下热线服务工作项目经理 (项目负责人) 经历。得 0 分</p>	6

		注：以“拟投入的主要人员履历表”写明的内容为准。	
2.2	业务专员及坐席员	<p>第一等次：业务专员及坐席员有 9 人（含）~12 人（含）具有热线服务工作经验。得 10 分</p> <p>第二等次：业务专员及坐席员有 7 人（含）~9 人（不含）具有热线服务工作经验。得 7 分</p> <p>第三等次：业务专员及坐席员有 5 人（含）~7 人（不含）具有热线服务工作经验。得 4 分</p> <p>第四等次：业务专员及坐席员有 4 人（含）以下具有热线服务工作经验。得 0 分</p> <p>注：以“拟投入的主要人员履历表”写明的内容为准。</p>	10
3	其他因素		
3.1	供应商经验	<p>供应商近 3 年（2023 年 1 月 1 日至今）已完成的热线服务项目经验：</p> <p>第一等次：已完成 3 项（含）以上。得 6 分</p> <p>第二等次：已完成 2 项。得 4 分</p> <p>第三等次：已完成 1 项。得 2 分</p> <p>第四等次：已完成 0 项。得 0 分</p> <p>注：</p> <p>（1）已完成：指项目完成时间（合同约定完成时间或验收资料等相关证明材料写明的完成时间）在上述时间内；</p> <p>（2）需提供与委托单位签订的合同或验收资料或委托单位证明的电子件作为证明材料，未提供有效业绩证明不予计分。</p>	6
4	价格因素	<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) × 10。</p> <p>注：此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4 及 2.5。</p>	10
合计			100

第五章 采购需求

说明：采购需求中标注★号指标为实质性要求，实质性要求任一项不满足的将被作为无效投标否决。★号标注在序号前，指本序号所有内容均为实质性要求；★号标注在段落前，指仅本段落内容为实质性要求。

1. 项目背景及必要性

北京市水务局政务服务中心承担市水务局“接诉即办”工作。为进一步落实北京市委、市政府深化接诉即办改革工作，持续完善优化北京市水务局接诉即办工作体系和运行机制，不断为全市水务系统和社会提供标准化、规范化、专业化服务。

2. 采购标的

★2.1 标的名称

“接诉即办”热线值守项目。

★2.2 标的内容

引入专业服务团队，由专人进行 7*24 小时热线值守，对每日通过 12345 市民服务热线及其网络平台、政风行风、水利部 12314 监督举报服务平台、便民热线等各类来源的市民涉水诉求信息进行签收、分派、催办、反馈、统计等工作，按照局分中心要求做好诉求信息数据汇总统计。共配置专业热线服务人员 13 名，包括：项目经理 1 名；业务专员 1 名；坐席人员 11 名。

2.3 采购项目预（概）算

本项目采购预算为 150.249251 万元。本预算为 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日全年预算。

3. 落实政府采购政策需满足的要求

3.1 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业；

3.2 本项目不专门面向中小企业采购；

3.3 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号），价格评审时，投标人为小型和微型企业的价格给予 10%的扣除；

3.4 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），残疾人福利性单位视同小微企业；

3.5 根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小微企业；

★3.6 本项目采购产品必须为国产，不接受进口产品。

4. 技术要求

★4.1 项目目标

基于市水务局接诉即办服务平台，实行 7*24 小时工作制度，精准对接北京市市民热线服务中心、政风行风系统、水利部 12314 监督举报服务平台，及时接听市水务局便民热线，按照相关要求落实市水务局“接诉即办”各项工作。及时回应诉求，推进市水务热线服务工作，提升市水务热线服务水平。

★4.2 服务内容及要求

4.2.1 “接诉即办” 热线值守项目内容

为做好“接诉即办”工作，及时签收各类诉求，提高诉求解决率、市民满意率，由专人进行 7*24 小时热线值守，对每日通过 12345 市民服务热线及其网络平台、政风行风、水利部 12314 监督举报服务平台、便民热线等各类来源的市民涉水诉求信息进行签收、分派、催办、反馈、统计等工作，按照局分中心要求做好诉求信息数据汇总统计。

4.2.2 服务模式

引入专业服务团队，共配置专业热线服务人员 13 名，包括：

（1）项目经理 1 名，负责各岗位人员的人事和业务日常管理工作，工作日在岗；统筹项目人员管理，负责整体运营保障；制定团队工作流程，规范工作标准；建立并持续优化考核制度，加强对员工的绩效管理和绩效考核工作；建立并持续优化现场管理及考勤管理制度，规范员工纪律管理；搭建培训体系，提升员工业务知识与服务技能；负责组织召开工作例会、调动工作资源以协助项目执行；负责编写月度项目进展文字报告及项目阶段性验收工作情况汇报。

（2）业务专员 1 名，负责对诉求数据进行标准化、精细化、颗粒化清洗；做好各类诉求受理渠道中的不稳定、群体访、敏感等特殊事件的监测、上报工作；负责对诉求进行周期性统计；负责开展团队内部的各项业务培训及考试工作；负责分类整理各部门、单位反馈的办理结果；负责在考核期内对涉水诉求系统反馈。负责项目团队人员排班及考勤管理工作。

(3) 坐席人员 11 名，采用倒班的模式，确保 7*24 小时连续值守。负责就 12345 市民服务热线及其网络平台、政风行风、水利部 12314 监督举报服务平台、便民热线等各类来源派发的涉及水务部门的接诉即办工单进行签收、分派，依据承办单位的最终办理结果系统操作回复；针对即将超期工单进行催办；负责申请剔除、挂账、销账等线上系统操作；负责做好各类诉求受理渠道中的不稳定、群体访、敏感等特殊事件的监测、上报工作。

岗位	服务时间	值班人数	需求人数	说明
项目经理	8:30-18:00	1	1	实行工作日 8 小时工作制
业务专员	8:30-18:00	1	1	
接诉即办坐席	8:30-18:00	5	11	全年 24 时值守，倒班制
	18:00-8:30	1		
总需求人数			13	

4.2.3 质量要求

(1) 供应商在工作中要使用规范的服务用语，做到周到服务。不得因服务或业务问题引发有效投诉。（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) 供应商须在获取工单后在规定时间内完成派单：供应商人员需分析诉求内容，拟定派单意向报采购人审核，并按审核后结果完成派单及告知。每月派单失误率（含派单方向拟定错误、派单错误、告知错误）不超过 5%。

(3) 供应商须在在规定时间内办结工单：供应商人员需根据研判结果 100%回复工单，并完成剔除、挂账等市 12345 系统反馈。

(4) 供应商须在每月 21 日 12 时前 100%完成当月考核期行业认定工单市 12345 系统反馈。

(5) 供应商每个自然月结束后 3 个工作日内，就合同内服务工作开展情况向采购人提交月度工作情况报告；服务期满后 5 个工作日内针对合同内服务工作向采购人提交委托项目工作报告。

4.2.4 项目组织管理要求

供应商严格按照本项目建设管理相关要求，支撑市水务局接诉即办热线值守。通过制定工单处理流程，规范签收、派发、反馈、存档、交接等工作；通过建立考核制度，

加强对员工的绩效管理和绩效考核工作；通过构建现场管理及考勤管理制度，规范员工考勤纪律管理，加强全体员工的劳动纪律意识；通过搭建培训体系，实现培训工作的有效管理，高效助力员工通过培训获得必备业务知识与服务技能。不断结合实际工作需要，对本项目的人员实施有效管理。

项目经理、业务专员岗不允许调动，如发生人员离职情况，须在原岗位人员缺席之日起一周内安排新人到岗。接诉即办坐席岗发生离职或调动情况，须在保证 24 小时值守的情况下两周内安排新人到岗，保证团队人数及各项工作正常运转。新到岗人员须与原岗位人员具有同等资历。

4.3 组织方案及解决方案

供应商应针对本项目服务内容提出各项实施组织方案及解决方案。

4.3.1 工作规范

第一等次：能够结合水务“接诉即办”的特点，分别针对项目经理、业务专员、坐席员制订详细工作规范，包括工作目标、工作内容、工作流程、岗位职责、行为规范等，明确工作重点、难点，并提出保障措施。

第二等次：能够结合水务“接诉即办”的特点，分别针对项目经理、业务专员、坐席员制订详细工作规范，包括工作目标、工作内容、工作流程、岗位职责、行为规范等，但未明确工作重点、难点及保障措施。

第三等次：能够结合水务“接诉即办”的特点，分别针对项目经理、业务专员、坐席员制订详细工作规范，包括工作目标、工作内容、工作流程、岗位职责、行为规范等，但内容有缺失或存在不合理。

第四等次：不能结合水务“接诉即办”的特点，分别针对项目经理、业务专员、坐席员制订工作规范。

4.3.2 工作制度

第一等次：能够制订详细的工作制度，包括员工日常行为规范、聘任管理制度、作息与考勤工作制度、请假制度等，各项制度能够明确具体，并能体现“接诉即办”工作的特点；

第二等次：能够制订详细的工作制度，包括员工日常行为规范、聘任管理制度、作息与考勤工作制度、请假制度等，各项制度能够明确具体，但不能体现“接诉即办”工作的特点；

第三等次：能够制订详细的工作制度，包括员工日常行为规范、聘任管理制度、作

息与考勤工作制度、请假制度等，但工作制度有缺失或存在不合理。

第四等次：不能够制订详细的工作制度。

4.3.3 人员培训方案

第一等次：针对本项目的培训内容和要求，制定了技术培训组织方案，包括各项培训内容的细化、授课人员、日程安排等。

第二等次：针对本项目的培训内容和要求，制定了技术培训组织方案，培训内容细化，但未明确授课人员或具体日程安排。

第三等次：针对本项目的培训内容和要求，制定了技术培训组织方案，培训内容细化，但授课人员、具体日程安排均未明确。

第四等次：未制定技术培训组织方案。

4.3.4 人员考核方案

第一等次：考核方案完整，考核方案明确考核内容、时间、方式等；并且针对不同岗位职责的人员制定有针对性的考核方案。

第二等次：考核方案完整，考核方案明确考核内容、时间、方式等；但没有针对不同岗位职责的人员制定有针对性的考核方案。

第三等次：考核方案不完整，没有明确考核内容或时间或方式等。

第四等次：没有制定考核方案。

4.3.5 薪酬管理方案

第一等次：有明确的薪酬管理方案，方案内容完整包括工资、社保、个人所得税等内容，薪资结构合理且具有有效的激励机制。

第二等次：有明确的薪酬管理方案，方案内容完整包括工资、社保、个人所得税等内容，薪资结构不合理或不能体现有效的激励机制。

第三等次：有明确的薪酬管理方案，方案内容完整包括工资、社保、个人所得税等内容，但没有明确薪资结构。

第四等次：没有明确的薪酬管理方案。

4.3.6 人员保障应急预案

第一等次：制定了明确的人员保障应急预案，预案内容包括应急响应的组织体系、应急流程、人员在岗工作期间因发病、受伤、因工负伤或其他受损事务等情况的处理方案等，针对不同岗位职责的人员制定有针对性的应急方案。

第二等次：制定了明确的人员保障应急预案，预案内容包括应急响应的组织体系、

应急流程、人员在岗工作期间因发病、受伤、因工负伤或其他受损事务等情况的处理方案等，没有针对不同岗位职责的人员制定有针对性的应急方案。

第三等次：制定了人员保障应急预案，预案内容没有明确应急响应的组织体系或应急流程或人员在岗工作期间因发病、受伤、因工负伤或其他受损事务等情况的处理方案等。

第四等次：未制订人员保障应急预案。

4.3.7 项目团队人员配置

(1) 项目经理（项目负责人）

第一等次：项目经理（项目负责人）有过3年及以上热线服务工作项目经理（项目负责人）经历。

第二等次：项目经理（项目负责人）有过2年（含）~3年（不含）热线服务工作项目经理（项目负责人）经历。

第三等次：项目经理（项目负责人）有过1年（含）~2年（不含）热线服务工作项目经理（项目负责人）经历。

第四等次：项目经理（项目负责人）有过1年（不含）以下热线服务工作项目经理（项目负责人）经历。

(2) 业务专员及坐席员

第一等次：业务专员及坐席员有9人（含）~12人（含）具有热线服务工作经验。

第二等次：业务专员及坐席员有7人（含）~9人（不含）具有热线服务工作经验。

第三等次：业务专员及坐席员有5人（含）~7人（不含）具有热线服务工作经验。

第四等次：业务专员及坐席员有4人（含）以下具有热线服务工作经验。

5. 商务要求

★5.1 合同履行期限

合同签订之日起至2026年12月31日。

★5.2 服务地点

服务地点：北京市水务局政务服务中心。

★5.3 合同价款支付

5.3.1 支付进度

(1) 采购人收到供应商首付款发票后10日内，采购人向供应商支付合同报酬总金

额的 50%。

(2) 2026 年 6 月 30 日前，供应商通过采购人的阶段性验收后，采购人收到供应商发票后 10 日内，采购人向供应商支付合同报酬总金额的 20%；

(3) 2026 年 9 月 30 日前，供应商通过采购人的阶段性验收后，采购人收到供应商发票后 10 日内，采购人向供应商支付合同报酬总金额的 20%；

(4) 2026 年 12 月 31 日前，供应商通过采购人的阶段性验收后，采购人收到供应商发票后 10 日内，采购人向供应商支付剩余合同报酬。

(5) **前期服务费：**合同报酬总金额为 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日全年费用。受财政资金到账情况和项目招标进度影响，2026 年 1 月 1 日至合同签订之日前服务工作由 2025 年度服务单位提供。供应商在收到本合同首付款后 10 日内按本合同约定单价和采购人审定的 2025 年度服务单位热线服务人员实际到岗出勤数全额支付给 2025 年度服务单位。供应商未按期支付的，采购人将从后续支付款中扣除。若因供应商与 2025 年度服务单位因支付前期费用产生的纠纷，由供应商自行负责解决。

(6) 由于供应商未及时提供真实合法的发票或存在违反本合同任一约定情形的，则采购人有权拒绝付款并不承担任何违约责任。

(7) 供应商确认并承诺，由于采购人资金为财政性资金，如由于财政资金拨付不足或不及时导致延期付款的，则不视为采购人违约，采购人不因此承担任何违约责任。

5.3.2 支付方式

转账支票或汇款方式。

6. 项目验收

采购人组织验收，并出具验收意见，采购人根据验收意见，针对每一项技术及商务的履约情况进行验收。

供应商应提供合同文件要求的成果，采购人依据技术标准规范、合同文件对本项目成果报告和商务履约情况进行验收，验收合格后双方签署验收书。验收不合格的，由供应商按要求弥补缺陷后再次组织验收，直至验收合格。

具体验收方案见合同履行验收方案。

第六章 拟签订的合同文本

一、合同文本

政府采购合同

项目名称：“接诉即办”热线值守项目

合同编号：_____

采购人（甲方）：北京市水务局政务服务中心

供应商（乙方）：_____

签订日期：_____

政府采购合同

采购人（甲方）：_____

法定代表人：_____

通讯地址：_____

联系电话：_____

供应商（乙方）：_____

法定代表人：_____

通讯地址：_____

联系电话：_____

合同编号：_____

签订地点：_____

签订时间：_____年____月____日

北京市水务局政务服务中心为了进行“接诉即办”热线值守项目，通过公开招标，确定_____为该项目供应商。依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，本着平等自愿原则，双方就“接诉即办”热线值守项目，达成一致，并签订本合同。

一、合同的组成

下列文件为本合同文件的组成部分，与本合同具有同等法律效力：

1. 本合同；
2. 中标通知书；
3. 合同实施过程中双方共同签署的补充文件；
4. 招标文件及澄清文件；
5. 投标文件及修改/补遗文件；
6. 经双方确认的会议纪要及相关文件。

上述文件间有矛盾时，以日期最新的文件为准。

二、服务目标

基于市水务局接诉即办服务平台，实行 7*24 小时工作制度，精准对接北京市市民热线服务中心、政风行风系统、水利部 12314 监督举报服务平台，及时接听市水务局便民热线，按照相关要求落实市水务局“接诉即办”各项工作。及时回应诉求，推进市水务热线服务工作，提升市水务热线服务水平。

三、服务内容及要求

1. “接诉即办” 热线值守项目内容

为做好“接诉即办”工作，及时签收各类诉求，提高诉求解决率、市民满意率，由专人进行 7*24 小时热线值守，对每日通过 12345 市民服务热线及其网络平台、政风行风、水利部 12314 监督举报服务平台、便民热线等各类来源的市民涉水诉求信息进行签收、分派、催办、反馈、统计等工作，按照局分中心要求做好诉求信息数据汇总统计。

2. 服务模式

引入专业服务团队，共配置专业热线服务人员 13 名，包括：

(1) 项目经理 1 名，负责各岗位人员的人事和业务日常管理工作，工作日在岗；统筹项目人员管理，负责整体运营保障；制定团队工作流程，规范工作标准；建立并持续优化考核制度，加强对员工的绩效管理和绩效考核工作；建立并持续优化现场管理及考勤管理制度，规范员工纪律管理；搭建培训体系，提升员工业务知识与服务技能；负责组织召开工作例会、调动工作资源以协助项目执行；负责编写月度项目进展文字报告及项目阶段性验收工作情况汇报。

(2) 业务专员 1 名，负责对诉求数据进行标准化、精细化、颗粒化清洗；做好各类诉求受理渠道中的不稳定、群体访、敏感等特殊事件的监测、上报工作；负责对诉求进行周期性统计；负责开展团队内部的各项业务培训及考试工作；负责分类整理各部门、单位反馈的办理结果；负责在考核期内对涉水诉求系统反馈。负责项目团队人员排班及考勤管理工作。

(3) 坐席人员 11 名，采用倒班的模式，确保 7*24 小时连续值守。负责就 12345 市民服务热线及其网络平台、政风行风、水利部 12314 监督举报服务平台、便民热线等各类来源派发的涉及水务部门的接诉即办工单进行签收、分派，依据承办单位的最终办理结果系统操作回复；针对即将超期工单进行催办；负责申请剔除、挂账、销账等线上系统操作；负责做好各类诉求受理渠道中的不稳定、群体访、敏感等特殊事件的监测、上报工作。

岗位	服务时间	值班人数	需求人数	说明
项目经理	8:30-18:00	1	1	实行工作日 8 小时工作制
业务专员	8:30-18:00	1	1	
接诉即办坐席	8:30-18:00	5	11	全年 24 时值守，倒班制
	18:00-8:30	1		
总需求人数			13	

3. 质量要求

(1) 乙方在工作中要使用规范的服务用语，做到周到服务。不得因服务或业务问题引发有效投诉。（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) 乙方须在获取工单后在规定时间内完成派单：乙方人员需分析诉求内容，拟定派单意向报甲方审核，并按审核后结果完成派单及告知。每月派单失误率（含派单方向拟定错误、派单错误、告知错误）不超过 5%。

(3) 乙方须在规定时间内办结工单：乙方人员需根据研判结果 100%回复工单，并完成剔除、挂账等市 12345 系统反馈。

(4) 乙方须在每月 21 日 12 时前 100%完成当月考核期行业认定工单市 12345 系统反馈。

(5) 乙方每个自然月结束后 3 个工作日内，就合同内服务工作开展情况向甲方提交月度工作情况报告；服务期满后 5 个工作日内针对合同内服务工作向甲方提交委托项目工作报告。

4. 项目组织管理要求

乙方严格按照本项目建设管理相关要求，支撑市水务局接诉即办热线值守。通过制定工单处理流程，规范签收、派发、反馈、存档、交接等工作；通过建立考核制度，加强对员工的绩效管理和绩效考核工作；通过构建现场管理及考勤管理制度，规范员工考勤纪律管理，加强全体员工的劳动纪律意识；通过搭建培训体系，实现培训工作的有效管理，高效助力员工通过培训获得必备业务知识与服务技能。不断结合实际工作需要，对本项目的人员实施有效管理。

项目经理、业务专员岗不允许调动，如发生人员离职情况，须在原岗位人员缺席之日起一周内安排新人到岗。接诉即办坐席岗发生离职或调动情况，须在保证 24 小时值

守的情况下两周内安排新人到岗，保证团队人数及各项工作正常运转。新到岗人员须与原岗位人员具有同等资历。

四、验收

本项目实行阶段验收和最终验收，具体验收方案见合同附件 1 “履约验收方案”。

五、合同的履行期限

合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。

六、合同的履行地点

北京市水务局政务服务中心。

七、双方的权利与义务

1. 甲方的权利与义务

- (1) 在本合同履行过程中，甲方应遵守与本合同相关的法律、法规和规章。
- (2) 对乙方的工作进行全面检查、监督、管理，对乙方承担的项目任务、完成时限进行全面考核验收，对乙方不达标项目及违规、违约、违法行为有权作出处罚。
- (3) 按照本合同要求支付合同价款。
- (4) 提供必要的设备设施及相应服务。
- (5) 甲方应及时就乙方书面提交并要求作出决定的一切事宜作出书面决定和答复。
- (6) 甲方应当授权一名熟悉本项目情况、能迅速作出决定的常务代表负责与乙方联系。
- (7) 合同规定的其它一般义务和责任。

2. 乙方的权利与义务

- (1) 在本合同履行过程中，乙方应遵守与本合同有关的法律、法规和规章，并承担由于自身违反上述法律、法规和规章的责任。
- (2) 乙方严格按照服务的范围、项目，完成的标准、要求、时限做好工作，履行好责任。
- (3) 乙方自觉服从甲方及其上级部门的检查、监督、指导、管理、处罚，严格遵守各项管理制度，及时纠正存在的问题。
- (4) 乙方管理人员应对所承担工作经常进行监督、检查，随时沟通解决问题。
- (5) 工作中若发现问题，或有建议意见要及时向甲方反映，确保问题及时解决，

意见建议得到落实。

(6) 乙方工作人员的薪资、社会保险、设备及车辆使用等所发生的费用均由乙方负责。

(7) 按时完成各项服务工作，乙方应认真执行与合同有关的任何指示，按合同规定的内容和时间完成全部服务工作。

(8) 乙方应按合同规定的内容和时间要求，编制并向甲方提交服务计划、组织措施。

(9) 保证项目服务质量并按合同规定的质量要求完成各项工作。

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

(11) 合同规定的其它一般义务和责任。

八、转让和分包

1. 转让

乙方不得转让合同的全部或合同的任何部分或任何权利。

2. 分包

乙方不得将任何项目或主体部分分包出去。

九、人员

1. 乙方应保证派往甲方员工必须与乙方建立合法的劳动关系，并确保身体健康、适应从事相关作业的对身体素质的要求，出现事故由乙方承担责任。

2. 乙方应对其派往本项目的工作人员进行岗前培训。培训目标为受训者能够独立、熟练地完成工作，实现依据本合同所规定的服务目标。

3. 乙方应加强工作人员的安全作业意识，定期进行安全教育，做好劳动保护和安全防护工作。乙方所属工作人员在工作过程中发生的工伤事故，由乙方负责，甲方概不负责。

4. 乙方应要求工作人员要积极参加岗位学习培训，乙方每年要对全体工作人员至少培训两次。

5. 乙方人员不符合甲方要求或经培训后达不到条件的，乙方应当在甲方要求的时间内进行更换，直至满足要求为止。

6. 未经甲方同意，除乙方与乙方人员解除劳动关系外，乙方不得擅自更换派往本项

目的乙方人员。

7. 虽然乙方人员为甲方提供服务，但并不意味着乙方人员与甲方建立了劳动关系，实际上乙方人员与乙方之间存在劳动关系，乙方与其人员间的劳动纠纷由乙方自行解决。

十、价格与付款方式

1. **合同类型：** 委托合同。

2. **定价方式：** 固定总价合同。

3. **合同总价**

合同总金额为人民币：_____（含税）（小写：¥_____）。上述合同总价已经包含了乙方因履行本合同而产生的一切费用，包括但不限于劳务费、差旅费、交通费、通讯费、损害赔偿费、伙食费、住宿费、社会保险费、工资及福利等费用。除双方另有约定外，乙方无权要求甲方向其支付任何其他费用。

4. **履约保证金**

（1）乙方收到中标通知书后于本合同签订前提交履约保证金，履约保证金金额：签约合同价的 10%，即人民币大写_____（小写：_____）。

（2）履约保证金形式：_____（支票/汇票/本票/保函）。

（3）履约保证金退还：履约保证期限于本合同期限届满并乙方履行完本合同约定的全部义务后终止。在项目履约验收合格且资料移交后30日内，甲方将履约保证金无息退还给乙方。履约保证金采用支票、汇票形式的，以支票或汇票方式退还；采用保函形式的，在项目履约验收合格且资料移交30日后自行作废，不再退还。

（4）履约保证金的扣留：合同履行过程中，由于乙方原因，导致甲方利益受损，甲方视情况从履约保证金中扣除相应违约金，不足部分由乙方另行支付。若因乙方原因导致合同无法部分或全部履行的，甲方有权扣除其全部履约保证金，不足部分由乙方另行支付。

（5）甲方逾期退还履约保证金，依据全国银行间同业拆借中心贷款市场报价利率（LPR）和逾期天数计算并支付补偿金。

5. **合同价款支付**

（1）首付款：甲方收到乙方首付款发票后 10 日内，甲方向乙方支付合同报酬总金额的 50%。

（2）2026 年 6 月 30 日前，乙方通过甲方的阶段性验收后，甲方收到乙方发票后 10

日内，甲方向乙方支付合同报酬总金额的 20%；

(3) 2026 年 9 月 30 日前，乙方通过甲方的阶段性验收后，甲方收到乙方发票后 10 日内，甲方向乙方支付合同报酬总金额的 20%；

(4) 2026 年 12 月 31 日前，乙方通过甲方的阶段性验收后，甲方收到乙方发票后 10 日内，甲方向乙方支付剩余合同报酬。

(5) **前期服务费：**合同报酬总金额为 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日全年费用。受财政资金到账情况和项目招标进度影响，2026 年 1 月 1 日至合同签订之日前服务工作由 2025 年度服务单位提供。乙方在收到本合同首付款后 10 日内按本合同约定单价和甲方审定的 2025 年度服务单位热线服务人员实际到岗出勤数全额支付给 2025 年度服务单位。乙方未按期支付的，甲方将从后续支付款中扣除。乙方与 2025 年度服务单位因支付前期费用产生的纠纷，由乙方自行负责解决。

(6) 由于乙方未及时提供真实合法的发票或存在违反本合同任一约定情形的，则甲方有权拒绝付款并不承担任何违约责任。

(7) 乙方确认并承诺，由于甲方资金为财政性资金，如由于财政资金拨付不足或不及时导致延期付款的，则不视为甲方违约，甲方不因此承担任何违约责任。

(8) 支付方式：转账支票或汇款方式。

十一、保密责任

乙方对本合同的内容，以及在本合同履行过程中获得的甲方的信息，负有保密义务。除甲乙双方另有约定外，保密信息包括但不限于本合同报价、合同文本，乙方工作人员在为甲方提供服务时接触的业务信息。除甲乙双方另有约定外，保密义务是指在未经甲方书面同意前，乙方不得将保密信息用于任何与履行本合同无关的情况；或以任何形式向任何第三方泄漏。双方均有义务尽其一切努力防止任何第三方窃取秘密信息。乙方违反本合同约定保密义务的任何行为均构成违约，乙方应承担由此引起的违约责任。

十二、违约责任

1. 本合同签订后，双方均应按照本合同约定履行，否则即为违约，除本合同另有约定外，违约方应赔偿对方的全部损失。

2. 未经甲方同意，项目经理、业务专员如发生更换，乙方应向甲方支付 10000 元/人次的违约金。

3. 未经甲方同意，坐席人员每季度更换率超过 20%，每更换 1 人次，乙方应向甲方

支付 5000 元的违约金。

4. 乙方未完成本合同第三条第 3 款第（2）项约定的，派单失误率超过 5% 小于 10%（含本数）的，乙方应向甲方支付 10000 元的违约金，派单失误率超过 10% 的，乙方应向甲方支付 20000 元的违约金。

5. 乙方未完成本合同第三条第 3 款第（3）项约定的，工单回复错误的（包括但不限于附件上传错误、文字上传错误、系统操作错误等），乙方应向甲方支付 5000 元的违约金。

6. 乙方未完成本合同第三条第 3 款第（4）项约定的，乙方应向甲方支付 20000 元的违约金。

7. 乙方逾期提供报告的，每逾期一日按照本合同价款万分之三的标准向甲方支付违约金，逾期超过 30 日的，甲方有权解除合同，乙方除返还甲方已付价款外，还应按照本合同价款 20% 的标准向甲方支付违约金。

8. 除本合同另有约定外，乙方违反其他各项约定的，甲方有权要求乙方限期整改，且每一次每一项乙方应按照本合同价款 5% 的标准向甲方支付违约金，逾期未整改或整改后未达到合同约定的，甲方有权解除合同，造成甲方经济损失的，乙方应负责赔偿。

9. 若乙方违反保密义务的，每一次乙方应按照本合同价款 5% 的标准向甲方支付违约金，并赔偿甲方的全部损失。

10. 乙方擅自将本合同约定的服务转让、分包的，乙方应按照本合同价款 5% 的标准向甲方支付违约金，且甲方有权解除合同，造成甲方经济损失的，乙方应负责赔偿。

11. 乙方应支付的违约金、赔偿金，甲方可以从应支付给乙方的费用中直接扣除。违约金的支付或扣除不影响合同约定的乙方应履行的其他义务。本合同约定的损失除甲方直接损失外，还包括甲方追索债权产生的律师费、差旅费、鉴定费、交通费等费用。

十三、不可抗力

1. 不可抗力系指不能预见、不能避免且不能克服的客观事件，因不可抗力原因导致本合同不能履行而造成的损失，甲乙双方互不承担责任。包括：

（1）由于适用法律的变更或任何适用的后继法律、法规的颁布导致本合同的履行不再合法；

（2）甲乙双方一致认可属于不可抗力的“政府部门或甲方上级部门需要终止合同”的情况；

2. 如果不可抗力影响时间延续三十天以上的，双方应通过友好协商达成变更协议或解除合同。

3. 因不可抗力原因而终止合同的，合同价款按乙方实际提供服务的时间计算，不足整月的按天数计算。

十四、争议解决

因本合同的签订和履行发生争议的，由双方当事人协商解决或申请调解解决，协商或调解不成的，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十五、通知

1. 为享有本合同所规定的权利及履行本合同所规定的义务或有关违约交涉而需通知另一方时，通知方应采取书面形式，以挂号信件或以专人快递送达方式送达被通知方，送达生效。

2. 通知地址

通知的地址为：

甲方：北京市丰台区西三环南路甲 17 号院

乙方：

如一方欲改变通知地址，应提前以书面方式通知另一方。

十六、合同的生效、变更与终止

1. 本合同按照北京市财政局相关政策要求签订政府采购电子化合同，经甲乙双方签字并盖章后生效。

2. 如发生以下情况，任何一方有权终止合同，但须以书面方式通知对方：

- (1) 一方进入破产、撤销或已进入清算阶段，或被解散、被依法关闭；
- (2) 一方财务状况严重恶化，不能支付到期债务；
- (3) 出现了合同规定的或法定解除事由。

3. 本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改本合同。其它任何口头或未包含在本合同内的，或未依据本合同制定的书面文件，均不对双方发生拘束力。如本合同在履行过程中有任何变更、补充或修改，双方应另行签订补充协议。

十七、其他

双方约定：本合同服务期至 2026 年 12 月 31 日，下一年度服务单位进场前，乙方

应根据甲方要求延长服务期限，乙方延长服务期限的费用按照下一年度合同文件确定的各项单价和甲方确认的实际发生数量计取，由下一年度服务单位支付。

附件1：履约验收方案

附件2：报价清单

甲方（公章）：

乙方（公章）：

法定代表人或

法定代表人或

委托代理人（签字）：

委托代理人（签字）：

年 月 日

年 月 日

附件1：履约验收方案

(1) 履约验收主体：甲方

(2) 履约验收时间：项目服务期满 1 个月内。

(3) 履约验收方式：甲方组织验收，并出具验收意见，甲方根据验收意见，针对每一项技术及商务的履约情况进行验收。

(4) 履约验收程序

甲方组织验收小组，通过资料查验等方式，结合合同约定、项目绩效目标以及成果审查，针对技术、商务的各项要求对乙方履约情况进行全面验收。

验收合格后双方签署验收书。验收不合格的，由乙方按要求弥补缺陷后再次组织验收，直至验收合格。

(5) 履约验收内容

序号	验收内容	验收标准	备注
一	技术要求		
1	项目目标	项目成果达到预期目标要求。	由甲方组织验收小组成员核查乙方提交的成果，验收小组成员全部认为达到预期目标要求后签认。
2	服务内容及要求	满足采购需求要求	
3	组织方案及解决方案	甲方项目实施负责人对乙方各项组织方案落实情况予以考核。	
二	商务要求		
1	合同履行期限	按合同约定期限交付成果。	
2	服务地点	北京市水务局政务服务中心	
3	合同价款支付	付款进度、比例、支付方式符合合同约定。	

附件 2：报价清单

二、廉政责任书

廉政责任书

项目名称：“接诉即办”热线值守项目

采购人（甲方）：北京市水务局政务服务中心

供应商（乙方）：

为加强廉政建设，规范项目承发包双方的各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉政建设责任制规定，特订立本廉政责任书。

第一条 甲乙双方的责任

（一）应严格遵守国家关于市场准入、项目招标投标和市场活动的有关法律、法规，相关政策，以及廉政建设的各项规定。

（二）严格执行项目合同文件，自觉按合同办事。

（三）业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定者外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益。

（四）发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

第二条 甲方的责任

甲方的领导和从事该项目的工作人员，在项目实施的事前、事中、事后应遵守以下规定：

（一）不准向乙方和相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

（二）不准在乙方和相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。

（三）不准要求、暗示或接受乙方和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（四）不准参加有可能影响公正执行公务的乙方和相关单位的宴请、健身、娱乐等活动。

（五）不准向乙方介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方项目合同有关的设备、材料工程分包、劳务等经济活动。不得以任何理由要求乙方和相关单位推荐分包单位和要求乙方购买项目合同约定以外的材料、设备等。

第三条 乙方的责任

应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行项目建设的有关方针、政策，并遵守以下规定：

（一）不准以任何理由向甲方、相关单位及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等。

（二）不准以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

（三）不准接受或暗示为甲方、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（四）不准以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

第四条 违约责任

（一）甲方工作人员有违反本合同第一、二条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方工作人员有违反本合同第一、三条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

第五条 本责任书作为项目合同的附件，与项目合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

第六条 本责任书的有效期为双方签署之日起至该项目竣工验收合格时止。

第七条 本责任书一式捌份，由甲乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方单位：北京市水务局政务服务中心
（盖章）

乙方单位：
（盖章）

法定代表人：_____（签字或盖章）
或委托代理人：_____

法定代表人：_____（签字或盖章）
或委托代理人：_____

地址：北京市丰台区西三环南路甲17号院

地址：_____

电 话： 010-86627200
日 期： ____年__月__日

电 话： _____
日 期： ____年__月__日

甲方监督单位： _____（盖章）
日 期： ____年__月__日

乙方监督单位： _____（盖章）
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. 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件，但投标人不涉及的（如联合协议、拟分包情况说明、分包意向协议），可不提供。
4. 全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

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名称）

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		
...		

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。

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（商务技术文件）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致： （采购人或采购代理机构名称）

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（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子版：

说明：

1. 若投标人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. 投标人为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

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

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构名称）

兹证明，

姓名：____ 性别：____ 年龄：____ 职务：____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证或护照等身份证明文件电子件。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号/包号： _____

项目名称： _____

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

4-1 投标报价说明

(1) 投标报价应与招标文件中的投标人须知、合同条款、采购需求等一起参照阅读和理解。

(2) 投标货币及计价精度：报价货币为人民币，计价精确到人民币“分”。

(3) 投标分项报价表中的“单价”和“合价”均应填报。若投标人未对某些项目填报单价和/或合价，则认为已包括在其他项目的单价和合价以及投标总报价内。

(4) 投标分项报价表中的单价应为包括人员工资、社会保险及住房公积金在内的月均综合单价。

(5) 报价时段为2026年1月1日至2026年12月31日。

4-2 投标分项报价表（实质性格式）

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	项目名称	计量单位	数量	单价（元）	合价（元）	备注
1	项目经理岗 1 人 （五险一金）	人月	12			
2	业务专员岗 1 人 （五险一金）	人月	12			
3	接诉即办坐席岗 11 人 （五险一金）	人月	132			
合计（元）						

注：1. 单价为每名人员的月均综合费用。

2. 合价=数量×单价。

3. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

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。）</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/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件 条目号 (页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 中小企业证明文件

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）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。

7-1 中小企业声明函格式

中小企业声明函（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，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。

7-2 残疾人福利性单位声明函格式

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：

7-3 监 狱 企 业 证 明 文 件

8 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

8-1 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”。

8-2 无进口产品承诺（实质性格式）

无进口产品承诺书

致：____（采购人或采购代理机构名称）_____

我方在此承诺，本项目投标产品不涉及进口产品。

特此承诺。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

8-4 投标人认为应附的其他商务材料

投标人认为应附的其他商务材料可在此提供（电子件）。

9 技术方案

投标人自行编制，针对采购需求的技术要求提供响应附件文件、组织方案或解决方案等，其中人员配备要求可按下表格式填写并提供相关资料。

特别提醒：采购需求实质性要求（★号条款）如有要求提供相关证明材料的，投标人须在投标文件中提供电子件，否则**投标无效**。

拟投入的主要人员履历表

(对上表中的主要人员按下表逐个填写)

姓 名		性 别		出生年月	
职 务		职 称		学 历	
毕业院校			所学专业		
从事专业			从事热线服务工作年限		
拟在本项目中承担的工作					
主要工作经历					
序号	项目名称	项目起止时间	项目主要内容	岗位	

注：

(1) 随本表提供有效职称证书（如有）、学历证书（如有）、执（职）业资格证书（如有）、业绩证明（如有）等相关材料电子件；

(2) 除非招标文件对人员有实质性要求，否则有效证明材料仅作为相应评分项依据，不作为投标否决条件。

（本表可复制）

附件

附件1：中小企业划型标准规定（工信部联企业〔2011〕300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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部 国家统计局

国家发展和改革委员会 财政部

二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

(二) 工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

(三) 建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

(四) 批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

(五) 零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(六) 交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

(七) 仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(八) 邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(九) 住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10

人及以上,且营业收入100万元及以上的为小型企业;从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(十)餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员100人及以上,且营业收入2000万元及以上的为中型企业;从业人员10人及以上,且营业收入100万元及以上的为小型企业;从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(十一)信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员100人及以上,且营业收入1000万元及以上的为中型企业;从业人员10人及以上,且营业收入100万元及以上的为小型企业;从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

(十二)软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员100人及以上,且营业收入1000万元及以上的为中型企业;从业人员10人及以上,且营业收入50万元及以上的为小型企业;从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

(十三)房地产开发经营。营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业。其中,营业收入1000万元及以上,且资产总额5000万元及以上的为中型企业;营业收入100万元及以上,且资产总额2000万元及以上的为小型企业;营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。

(十四)物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员300人及以上,且营业收入1000万元及以上的为中型企业;从业人员100人及以上,且营业收入500万元及以上的为小型企业;从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

(十五)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。

(十六)其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中,从业人员100人及以上的为中型企业;从业人员10人及以上的为小型企业;从业人员10人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局2003年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

中小企业规模类型自测网址：<https://baosong.miit.gov.cn/ScaleTest>