

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：运维支撑服务项目

项目编号：11000026210200164486-XM001

采 购 人：北京市市民热线服务中心

采购代理机构：中技国际招标有限公司

目 录

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 25
第四章	评标程序、评标方法和评标标准 29
第五章	采购需求 39
第六章	拟签订的合同文本 62
第七章	投标文件格式 83

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：11000026210200164486-XM001
2. 项目名称：运维支撑服务项目
3. 项目预算金额：851.35 万元、项目最高限价：851.35 万元
4. 采购需求：

包号	标的名称	包预算金额 (万元)	包最高限价 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
1	运维支撑服务	851.35	851.35	1 项	完成北京市市民热线服务中心数据运营支持服务、业务协同运营支持服务、业务考核技术支持服务、大屏支持服务、重大活动技术支持保障、业务保障服务、系统技术支持与保障服务、基础硬件运行维护服务、安全运维服务。

5. 合同履行期限：2026 年 8 月 21 日至 2027 年 8 月 20 日
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企业采购。

即：提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。

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

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）： / 。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否接受分支机构参与投标：☐是 ☒否；

3.2 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；

3.3 其他特定资格要求：

/

三、获取招标文件

1. 时间：2026 年 7 月 20 日至 2026 年 7 月 27 日，每天上午 9:00 至 11:30，下午 13:00 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 8 月 10 日 09 点 30 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

本项目需要落实的政府采购政策：

1. 鼓励节能、环保政策：依据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局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）》执行。

2. 扶持中小企业政策：货物和服务项目评审时小型和微型企业产品享受 10% 的价格折扣，用扣除后的价格参加评审。

3. 本项目采购标的接受进口产品情况：本项目不适用。

4. 本项目采用全流程电子化采购方式，请投标人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（投标人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

4.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

投标人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。

4.2 注册

投标人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。

4.3 驱动、客户端下载

投标人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。

投标人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。

4.4 获取电子招标文件

投标人使用 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。

投标人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，投标人无法提交相应包的电子投标文件。

4.5 编制电子投标文件

投标人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，投标人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。

4.6 提交电子投标文件

投标人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。

4.7 电子开标

投标人在开标地点使用 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：北京市市民热线服务中心

地 址：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

联 系 人：杨惟哲

联系方式：13581870062

2. 采购代理机构信息

名 称：中技国际招标有限公司

地 址：北京市丰台区西营街 1 号院通用时代中心 C 座 9 层

联系方式：010-81168489

3. 项目联系方式

项目联系人：张杰浩

电 话：010-81168489

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： ■服务 □货物						
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否						
2.4	核心产品	■关于核心产品本项目不适用。						
3.1	现场考察	■不组织 □组织						
	开标前答疑会	■不召开 □召开						
4.1	样品	投标样品递交： ■不需要 □需要						
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"> <tr> <th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> <tr> <td>1</td><td>运维支撑服务</td><td>软件和信息技术服务业</td></tr> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	1	运维支撑服务	软件和信息技术服务业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
1	运维支撑服务	软件和信息技术服务业						
10.1	投标文件构成	投标文件由以下内容组成，投标文件按包编制： 第一册：资格证明文件						

条款号	条目	内容
		(1) *投标人的营业执照等证明文件复印件； (2) *投标人资格声明书（格式见第七章）； (3) 投标人中小企业声明函或残疾人福利性单位声明函（格式见第七章）或省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的投标人属于监狱企业的证明文件，本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为<u>软件和信息技术服务业</u>。 第二册：商务和技术文件 10.1.1 商务文件： (1) *投标书（格式见第七章）； (2) *开标一览表（格式见第七章）； (3) *合同条款偏离表（格式见第七章）； (4) *采购需求偏离表（格式见第七章）； (5) *投标人资料表（格式见第七章）； (6) *中标服务费承诺书（格式见第七章）； (7) 投标人履约能力； (8) 投标人同类项目业绩； (9) 公司简介。 10.1.2 技术文件： (1) 服务方案； (2) 人员配置； (3) 服务响应与承诺； (4) 投标人认为应附的其他材料。 注：响应文件中缺少上述其中带*号文件将导致投标无效。
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形： <u> / </u>。

条款号	条目	内容
12.1	投标保证金	☐ 不要求提供 ☒ 要求提供： 金额：15 万元； 形式：形式：支票、汇票、本票、电汇或金融机构、担保机构出具的保函。 汇款信息： 中技国际招标有限公司平安银行神华支行 15000091280472 联行号:307100003027
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。
14	投标文件的编制	投标人应在投标文件封面使用 CA 电子证书签署法人单位电子印章（该印章对投标文件中所有上传文件均具有法律效力），其他位置无需加盖电子印章（投标文件格式有加盖公章要求的除外）。
18.2	解密时间	解密时间： <u>60</u> 分钟
22	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒ 得分且投标报价均相同的，以 <u>评审因素技术部分</u> 得分高者为中标人 ☐ 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☒ 不允许 ☐ 允许

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>书面送达或电话联系项目联系人后电子邮件送达。</u>								
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 采购代理机构联系部门： <u>中技国际招标有限公司；</u> 采购代理机构通讯地址： <u>北京市丰台区西营街1号院通用时代中心C座9层；</u> 采购代理机构联系电话： <u>010-81168489</u> 邮箱： <u>zhangjiehao@cgcj.gt.cn</u>								
27	代理费	收费对象： ☐ 采购人 ☒ 中标人 收费标准： 采购代理机构按照如下标准下浮 20%，采用差额累进方式计算服务费。 具体标准见下表： <table><tr><th>费 率 计费基数（万元）</th><th>服务类型 货物</th><th>服务</th><th>工程</th></tr><tr><td>100 以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr></table>	费 率 计费基数（万元）	服务类型 货物	服务	工程	100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
费 率 计费基数（万元）	服务类型 货物	服务	工程							
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%							

条款号	条目	内容				
			100-500	1.1%	0.8%	0.7%
			500-1000	0.8%	0.45%	0.55%
			1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%
		1、 计费基数：计费基数为包中标金额。				
		2、 计算公式：按差额定率累进法计算。				
3、 例如：某货物招标代理业务计费基数为 6000 万元，计算招标代理服务收费额如下：						
100 万元×1.5%=1.5 万元						
(500-100) 万元×1.1%=4.4 万元						
(1000-500) ×0.8%=4 万元						
(5000-1000) ×0.5%=20 万元						
(6000-5000) ×0.25%=2.5 万元						
合计收费=1.5+4.4+4+20+2.5=32.4（万元）						
缴纳时间： <u>中标人应在中标通知书发出同时缴纳代理费。</u>						

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 本国产品

本项目按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）和《关于贯彻落实〈国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知〉的意见》（财库〔2025〕30号）有关要求，落实本国产品标准。

5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.3.1 中小企业定义：

5.3.1.1 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》、《关于进一步加大对政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准

执行。

5.3.1.2 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。

5.3.1.3 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。

5.3.1.4 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。

5.3.2 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。

5.3.3 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：

5.3.3.1 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）；

5.3.3.2 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；

- 5.3.3.3 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；
- 5.3.3.4 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；
- 5.3.3.5 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）；
- 5.3.3.6 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。
- 5.3.4 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》。
- 5.3.5 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》。
- 5.3.6 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》。
- 5.4 政府采购节能产品、环境标志产品
 - 5.4.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。
 - 5.4.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）。
 - 5.4.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，

则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；

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

5.5 正版软件

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

5.6 网络安全专用产品

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

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.8 采购需求标准

- 5.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

5.8.2 其他政府采购需求标准

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

6 投标费用

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

二 招标文件

7 招标文件构成

- 7.1 招标文件包括以下部分：

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

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

8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜

在投标人。

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

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆开投标，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，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 投标人应使用本平台提供的投标文件制作客户端，投标文件应按招标文件要求编写，并对招标文件要求的内容作出响应。投标文件应编制目录和页码（提示：建议投标文件从封面起连续编制页码）。
- 14.2 投标人应在投标文件封面使用 CA 电子证书签署法人单位电子印章。其他位置无需加盖电子印章（有加盖实体公章要求的除外）。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。
- 14.3 电报、电话、传真、电子邮件形式的投标概不接受。

四 投标文件的提交

15 投标文件的递交

- 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。
- 17.3 从投标截止期至投标人在投标函格式中确定的投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照投标人须知第 12.7 条的规定被没收。

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。**投标人应在平台提示开始解密的 1 个小时内使用 CA 电子证书完成解密操作，否则视为投标人撤销投标。**
- 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，就中标项目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，由投标人派授权代表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，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，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（审查因素中写明“不适用”的除外）。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其投标无效。
- 4 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件（如适用）	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（如适用）	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件（如适用）	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件（如适用）	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议（如适用）	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求（如适用）	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求（如适用）	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求（如适用）	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2项规定。 3、本表序号3-3项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的 投标无效 。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求（如适用）	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》 “1-2 投标人资格声明书”

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

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

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

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
2	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；
3	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）；
4	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；
5	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；
6	★号条款响应（如有）	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
7	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
8	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
9	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）
10	进口产品（如有）	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；
11	国家有关部门对投标人的投	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合

	标产品有强制性规定或要求的	相应规定或要求，并提供证明文件电子件： 1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求） 3) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准。
12	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；
13	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；
14	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
15	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 异常低价处理

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

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times 50\%$ ；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 $\times 50\%$ ；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

2.2.2 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随投标（响应）文件一并

提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

2.2.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、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，评审委员会应当将其作为**无效投标（响应）**处理。

2.2.4 上述投标（响应）报价指按照本章 2.4 修正后的报价。

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。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，

其**投标无效**。

2.5 支持中小企业政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3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（北京市含教育矫治局）、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。

2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条

规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

- 2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80% 以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 2.6.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。

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） / 。

3.2.4 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，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：以评审因素技术部分得分高者为中标人

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

评分部分	评分因素	评分标准	分值
价格部分（10分）	价格	综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即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。 其它投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×10%×100； 政府采购政策：评审时小型和微型企业产品享受 10%的价格扣除。	10
商务部分（18分）	体系认证	（1）具备有效期内的质量管理体系认证（ISO9000/ISO9001）证书得 2 分，未提供不得分； （2）具备有效期内的信息安全管理体系统认证（ISO27001）证书得 2 分，未提供不得分； （3）具备有效期内的信息技术服务管理体系认证（ISO2000）证书得 2 分，未提供不得分； 注：须提供证书复印件并加盖投标人公章	6
	业绩	提供 2024 年 1 月 1 日至本项目投标截止时间（以签订合同时间为准）承担过的信息化项目运维类业绩，每个得 2 分，最多得 12 分。（须提供合同首页、内容页、盖章页等关键页复印件并加盖投标人公章）	12
技术部分（72分）	需求理解分析	投标人理解北京市“接诉即办”总体部署、工作思路、管理机制等情况，能够深入分析，对项目理解透彻，切合项目实际得 10 分； 方案基本满足服务要求但不够全面、详细，得 8 分； 方案不够具体，实施细节及措施不足，得 6 分； 方案有明显的缺漏内容，得 4 分； 仅提供了简单通用的内容，没有针对性，得 2 分； 完全不满足要求，得 0 分。	10
	详细服务方案	对招标文件中的各项服务要求进行了详细设计，方案应包括：①数据运营支持服务；②业务协同运营支持服务；③业务评价技术支撑服务；④大屏技术支持服务；⑤重大活动支撑服务；⑥业务系统优化服务；⑦系统运维保障服务；⑧基础硬件运行维护服务；⑨安全运维服务。 每有一项内容并进行了详细阐述（包括具体的措施和方法）且完全满足要求的，得 4 分； 每有一项内容虽然进行了阐述但并未完全贴合要求或阐述的内容未包括具体措施和方法，得 2 分； 每有一项内容虽进行了阐述，但阐述笼统、简单，片面，得 1 分； 每有一项内容未进行阐述得 0 分。 本项最高得分 36 分。	36
	流程管理方案	服务管理方案科学、合理、针对性强，工作制度规范，工作流程清晰，服务改进效率高，得 8 分； 服务管理方案较科学、较合理、针对性较强，工作制度规范，但	8

		工作流程不够清晰，服务改进效率一般，得 6 分； 服务管理方案一般，工作制度规范，但工作流程不够清晰，服务改进效率较低，得 4 分； 服务管理方案较差，工作制度不够规范，得 2 分； 未提供相关方案，得 0 分。	
	远程支撑服务方案	远程支撑服务方案详细、合理、可行，完全满足项目要求，得 4 分； 远程支撑服务方案较详细、较合理，基本满足项目要求，得 3 分； 远程支撑服务方案详细程度或合理性或可行性存在欠缺的，部分满足项目要求得 2 分； 远程支撑服务方案简单，不合理、可行性较差的得 1 分； 未提供此部分内容的得 0 分。	4
	应急服务方案	应急服务方案详细、可行性高、针对性强，响应过程合理，指挥体系完善，事件分级详细，得 4 分； 应急服务方案较详细、可行性较高、针对性较强，响应过程较合理，指挥体系较完善，事件分级较详细，得 3 分； 应急服务方案一般，响应过程、指挥体系、事件分级一般，得 2 分； 虽对应急服务方案进行了阐述，但阐述内容笼统、简单，片面的，得 1 分； 未提供此部分内容的得 0 分。	4
		项目经理要求： （1）供应商拟派的项目经理具有信息系统项目管理师证书得 2 分，不具备得 0 分； （2）具有 3 年以上运维工作经验，承担过类似项目的项目经理工作的得 3 分，不满足得 0 分。 注：须提供有效证书复印件及工作简历（格式自拟）及参与的合同关键页复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。	5
	人员配置	项目组人员配备： 项目组成员 15 人（含）以上，岗位设置全面合理，分工明确，人员稳定性高，工作经验丰富，得 5 分； 项目组成员 10—14 人，岗位设置较合理，分工较明确，人员稳定性高，工作经验较丰富，得 3 分； 项目组成员 5—9 人，岗位设置较合理，但分工不够清晰，工作经验不够丰富，得 1 分； 项目组成员不足 5 人的，得 0 分。 注：须提供项目组人员列表及缴纳社保证明材料，并加盖投标人公章，否则不得分。	5

第五章 采购需求

一、项目背景

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行以人民为中心的发展思想。

“接”，认真倾听民情民意，是义不容辞的态度和职责；“诉”，群众向政府反映诉求，是对美好生活的向往和期待；“即”，马上行动，是闻风而动的作风和理念；“办”，解决问题，是扎扎实实的作为与担当。接诉即办，反映的是市民诉求，检验的是干部为民情怀和治理能力。

接诉即办改革 7 年多来，北京 12345 热线累计受理群众和企业反映 1.8 亿件，诉求解决率从 53%提升到 97%，诉求满意率从 65%提升到 98%。接诉即办源于实践，在实践中发展。2018 年，北京市委启动党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革，将其作为一号改革课题，通过明责赋权、重心下移、力量下沉、减负增效，建立起基层治理的应急机制、服务群众的响应机制、打通抓落实“最后一公里”工作机制。2019 年，推进“吹哨报到”向接诉即办深化延伸，坚持民有所呼、我有所应，提出“市民的诉求就是哨声”，建立起以 12345 市民服务热线为主渠道，对群众诉求快速响应、高效办理、及时反馈的为民服务机制。2021 年，接诉即办向未诉先办深化，基于对群众诉求的规律性认识，针对集中区域、高频共性难点问题开展主动治理，通过小切口改革啃下一大批事关民生福祉的“硬骨头”。这三个阶段一脉相承、相互衔接，共同构筑了接诉即办改革的完整体系。习近平总书记指出：“这个很好，要沿着这条路走下去。”

为了保障“接诉即办”工作良好运转，日常业务工作顺利开展，全市热线数据协同互通，保障业务系统正常运转，需开展“接诉即办”业务运营支撑工作、信息化系统运营支持服务工作，健全常态化管理和应急管理动态衔接的治理机制，提升数字化、标准化、智能化服务能力和水平。

二、服务范围

1. 数据运营支撑服务

“接诉即办”和热线服务工作中各项业务数据的生产、统计、分析和报送等工作；数据处理过程中的数据矫正、数据清洗；领导调研数据服务，大量的个性化数据查询。

2. 业务协同运营支撑服务

为满足全市“接诉即办”业务工作需要而进行的业务协同运营支持，包括热线+部门的数据协同服务、热线+专班的数据分析共享服务、热线+分中心数据及接口服务、热线+城运平台数据及接口服务、热线+重大活动保障系统数据及接口服务、热线+领导驾驶舱数据及接口服务、热线+雄安数据协同服务、热线+数据开放服务、热线+智慧政数-热线服务数据及接口服务、热线+京智接入展示服务。

3. 业务评价技术支撑服务

接诉即办市级月度评价、16区评价、国有企业评价、市属部门评价、行业部门评价、七有五性评价、每月一题评价、新评价数据测算等月度点评所需要的数据支持服务。

4. 大屏技术支持服务

大屏数据更新、专题制作、系统技术支持服务工作，包括每月一题专题展示、热点专题展示支持工作。

5. 重大活动技术支持服务

保障市民热线服务中心各类工作调研、交流、重大活动和重点时期的讲解演示、技术支持和保障工作。

6. 业务保障服务

保障系统运行业务流程再造和各项服务工作及时提供的技术支持和保障服务工作等。主要有工单全要素检索服务再造、场景化派单辅助功能再造、体系内意见征集管理流程再造、五级问题分类调整、派单目录调整等。

7. 系统技术支持与保障服务

保障“接诉即办”和热线服务工作正常开展的多个系统正常运行的技术支持与保障服务。包括服务器资源监控服务、应用系统运行监控服务、数据库监控服务等，支撑业务受理系统、政务网环境下数据库、知识库系统、网上12345、互联网环境下数据库、BI系统、办公系统、大屏系统、日报系统、数据共享交换平台等系统的技术支持和保障工作，同时为保障各系统的使用、需要加强诉求人信息保护，开展数据分级分类工作，提供技术服务热线，24小时驻场值守服务。

8. 基础硬件运行维护服务

保障“接诉即办”和热线服务工作正常开展的各硬件的使用而提供维护服务工作。包括服务器网络设备运维服务、基础桌面运维技术服务。

9. 安全维护服务安全运维服务

保障“接诉即办”和热线服务工作正常开展的各系统安全的使用而提供维护服务工作。包括保障智能体应用的安全，加强渗透测试服务、安全应急响应及保障服务、密码测评服务。

三、服务目标

一是保障热线全链条闭环诉求办理运转。聚焦群众诉求“接、派、办、评”全流程，落实《12345 市民服务热线服务与管理规范》，实现诉求办理的系统集成、闭环管理。一号响应，全面接诉。整合 64 条政务热线，搭建“20+N”网上渠道，全渠道、全时段快速受理诉求。分类处置，快速直派。建立精准派单机制，按照问题的派单目录和场景化指引，将 343 个街道（乡镇）、16 个区、85 家市级部门、41 家承担公共服务职能的国资企业、104 家重点平台企业纳入派单范围。分级响应，协同办理。根据轻重缓急和行业标准，按照 2 小时、24 小时、7 天和 15 天分级处置。群众评价推动，发挥评价“指挥棒”作用，将逐一回访获取的响应率、解决率和满意率“三率”作为评价核心指标。

二是发挥海量民情数据作用，精准施策提供辅助参考。七年来，北京 12345 热线全渠道汇集 1.8 亿余件群众诉求记录、300 余万条企业法人数据，7000 多个社区（村）点位信息。服务保障“日报告、周分析、月通报、年体检”工作，保障全市 50 余个工作专班、50 余家委办局提供定制化数据共享服务。建立区域性、行业性问题实时动态分析模型，深入挖掘诉求反映的内在原因。深度挖掘热点问题、变化趋势、专题场景、舆情动态。结合舆情事件、国家政策、季节性因素等对诉求变化的影响，通过对民情数据进行时空、地域等多维度分析，为党委政府靶向治理、精准施策提供辅助参考。

三是探索构建全流程业务智能化工作赋能。在热线服务场景创新运用人工智能大模型、区块链、大数据等新技术，探索建立健全大模型技术赋能 12345 热线高质量发展，持续迭代受理、派单、回访、质检、评价、报告、监督等全链条业务功能。搭建集智能知识跟随、智能转写、智能派单功能于一体的智能坐席助手系统，提升服务效率和智能化准确性。

四是保障平台融合的协同治理。推动 12345 热线系统与“京通”“京办”“京智”“京策”等平台融合，促进接诉即办数智化改革成果深化应用，推进城市治理流程优化、模式创新、能力提升。充分发挥集成效应，基于大数据和数字政务平台，推动市民服务热线融入“一朵云、一条链、一张网”，统筹推进数据融合、技术融合、业务融合。保

障全市各领域、各层级的群众诉求数据全渠道集成，创新数据汇聚融合基础上的热线+行业、+区域、+网格、+营商、+监管、+政务服务等多元合作模式，用科技手段便利群众、服务企业。

四、服务内容

1. 数据运营支持服务

1.1. 服务概述

按照要求，开展日周月报数据服务、专刊数据服务、数据清洗及维护服务、领导调研数据服务。

1.2. 服务内容

1.2.1. 日周月报数据服务

提供 7*24 小时支持服务，按照既定时间提供日报、周报、月报和专刊数据查询、分析以及报告制作服务，为数据需求者针对周期内数据表现的定期回顾、复盘提供有力支持。持续配合市民热线服务中心提供相关接诉即办数据支撑。

1.2.2. 专刊数据服务

提供各类专刊相关基础数据。

- 难点事项受理情况及区域分布情况
- 市民热线反映专刊-企业来电周分析
- 市民热线反映专刊-企业来电月度分析
- 市民热线反映半年报
- 市民热线反映年报
- 各区接诉即办年度体检报告
- 各街乡镇接诉即办年度体检报告
- 各委办局接诉即办体检报告
- 反映专刊-央产房
- 反映专刊-每月一题
- 反映专刊-供热
- 反映专刊-汛期
- 京津冀协同专刊
- 企业热线重点问题专刊
- 25 个定制问题专刊

1.2.3. 数据清洗及维护服务

- 用户权限维护服务

包括业务系统用户权限、坐席员技能权限、分中心用户权限、知识库权限、大屏访问权限、其他权限维护的新增、停用、修改等工作。每次操作包括需求确认、服务单填写确认、权限修改及核验、完成反馈等。

- 流程数据维护服务

包括主动不计入评价流程数据、审核发布流程数据、退回回复流程数据、每月一题确认数据、其他流程数据修改等数据维护修改工作。

- 台账数清洗及维护

包括法人数据台账、特殊人群台账、教辅机构台账、积水点位台账、重大工程台账、重点企业台账信息等数据录入、修正、批量入库操作。

1.2.4. 领导调研数据服务

- 某区接诉即办情况

市有关领导调研数据服务，提供接诉即办与该区数据，图表。主要包括派单总量、每月诉求量、评价趋势图、前十主要问题、日报前三街乡镇、高频点位等内容。

- 某街道接诉即办情况

市有关领导调研数据服务，提供接诉即办与该街乡镇有关数据、图表。主要包括派单总量、每月诉求量、直派承办情况、评价趋势图、前十主要问题、日报前三进入次数、高频点位等内容、高频村社区问题。

- 某委办局接诉即办情况

市有关领导调研数据服务，提供接诉即办与该委办局、公服企业有关数据、图表。主要包括派单总量、每月诉求量、行业承办情况、评价趋势图、前十主要问题、高频点位等内容、高频村社区问题。

- 每月一题半月诉求情况

每月提供每月一题相关数据、图表服务，具体为：每月一题各题的反映量、派单量、16区承办量，每月一题各题的反映量、派单量、16区占比，每月一题各题的16区承办量的柱状图，对每月一题诉求集中情况分析，对评价情况分析。

- 领导关注有关情况

开展有关诉求的数据分析，图表制作：每半月/整月诉求派单清单，前十诉求（定制分类）环比数据、上升或下降比例、以及柱状图，前十诉求（定制分类）每一个问题的下一级

分类前 5 问题数据、占比、环比上升或下降比例，前十诉求（定制分类）每一个问题的下一级分类环比上升幅度最大的前三问题数据、环比比例；环比下降幅度最大的前三问题数据、环比比例。前十诉求（定制分类）每一个问题的反映前五区及数据，反映前五街乡镇及数据。

2. 业务协同运营支持服务

2.1. 服务概述

根据要求，配合开展热线与部门数据服务、专班数据服务、分中心数据及接口服务、城运平台数据及接口服务、重大活动保障系统数据及接口服务、领导驾驶舱数据及接口服务、智慧政数-热线服务数据及接口服务、热线+京智接入展示服务。

2.2. 服务内容

2.2.1. 热线+部门数据服务

城管专题、城管委周数据专题、房产中介专题、规自委专题、纪委专题、交管局专题、交通委员会等专题数据协同

2.2.2. 热线+专班数据服务

市回天工作专班、北京市“疏解整治促提升”专项行动工作办公室、积分落户工作专班、北京市物业管理条例专班、整治预付式消费问题工作专班、背街小巷环境整治提升工作专班、首都城市环境建设管理委员会办公室等。

2.2.3. 热线+分中心数据及接口服务

- 为 39 个分中心（16 区分中心、16 委办局分中心、7 公服企业分中心）提供工单签收、工单回复、工单转派、延期申请、附件上传、附件下载、问题分类、字典更新等 58 个接口维护和调试。

2.2.4. 热线+城运平台数据及接口服务

维护北京市 12345 市民热线服务平台与市城市运行综合管理指挥平台有关功能对接，保障市领导对 12345 民生数据查看的有效性、及时性、稳定性。主要包括 1. 实时诉求；2. 诉求日报；3. 评价情况；4. 重点工单标记等。

2.2.5. 热线+重大活动保障系统数据及接口服务

维护与天管委重大活动保障系统数据及接口服务，保障数据专题展示。包括当日实时工单情况、重点关注工单、活动有关工单、本日诉求分类、本日接话趋势、本日疑似集中问题、本日突发敏感问题等数据及接口服务。

2.2.6. 热线+领导驾驶舱数据及接口服务

维护北京市 12345 市民热线服务平台与市领导决策驾驶舱有关功能对接，保障领导决策驾驶舱数据展示的有效性、及时性、稳定性。主要包括工单数据推送、日报信息推送、疑似集中问题推送、热点关注工单推送等。

2.2.7. 热线+热线数据对接服务

维护 12345 热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，向同级有关部门实时推送受理信息、工单记录等所需的数据，加强研判分析，为部门提供数据支撑。

2.2.8. 智慧政数数据对接服务

对接政数局智慧政数展示系统，包括 1. 受理趋势模块。 2. 历年数据模块。 3. 市民反映模块。前五问题分类展示一级问题分类和二级问题分类中前五反映问题分类近 12 个月各月数量；承办主体展示各区分中心、委办局、街乡镇、国资企业、绿通企业近 12 个月受理量趋势图。 4. 企业反映模块；绿通企业情况展示派单量、和解量、绿通企业数量，近 12 个月绿通企业派单量、和解量趋势等，从而为优化营商环境工作提供数据支撑。 5. 首发预警模块。 6. 重点专题模块。

2.2.9. 热线+京智接入展示服务

京智移动端话务数据、工单数据、办理数据、评价数据等实时监控板块，对接联通话务监控数据接口，展示话务监控数据实时情况，包括实时数据监控页及各项指标详情页。 1. 话务数据板块。 2. 工单数据板块。 3. 办理数据板块。 4. 评价数据板块。

3. 业务评价技术支撑服务

3.1. 服务概述

提供专业数据分析人员和数据库工程师，每月辅助数据治理和数据分析，辅助完成月度评价。全力保证评价期间数据支撑及协同作业，项目负责人、运维、数据人员在评价期进行专人 24 小时不间断值守，确保第一时间出具各项评价的结果与清单，同时针对月度出具的评价数据进行多重验证，确保数据准确性、及时性。

3.2. 服务内容

3.2.1. 16 区三率评价数据服务

16 区三率评价按月提供对 16 区所有街乡镇的“接诉即办”诉求承办情况的评价，每月同步录入大屏系统展示，包括 16 区三率情况、16 区评价清单。

3.2.2. 国有企业三率评价数据服务

国有企业三率评价按月提供对国有企业的“接诉即办”诉求承办情况的评价，每月同步录入大屏系统展示。包括国有企业评价三率情况、国有企业区评价清单。

3.2.3. 市属部门三率评价数据服务

市属部门评价按月提供对市属部门的“接诉即办”诉求承办情况的评价，每月同步录入大屏系统展示。包括市属部门评价三率情况、市属部门评价清单。

3.2.4. 行业部门评价数据服务

行业部门评价按月提供接诉即办有关行业部门的承办情况，包括行业部门评价结果表、行业部门评价清单、评价清单材料。

3.2.5. 七有五性评价

七有五性评价按月提供接诉即办有关七有和五性诉求的承办情况，包括三项内容：七有评价、五性评价、七有五性区评价。

3.2.6. 每月一题评价数据服务

每月一题按月提供每月一题数据“接诉即办”工作开展以来，有关具体问题诉求承办情况。

3.2.7. 央产房评价数据服务

央产房诉求类问题评价简称央产房报告，按月为央产小区提供“接诉即办”工作开展以来，有关央产小区诉求承办情况。包括央产房评价结果、央产房点位关联工单情况。

3.2.8. 疏整促评价数据服务

疏解整治促提升简称疏整促，疏整促评价按月提供接诉即办有关疏整促诉求的承办情况，包括疏整促每月各项三率评价情况、疏整促区各项评价三率情况、疏整促当月区各项评价三率情况、疏整促评价明细表。

3.2.9. 乡村振兴战略问题评价数据服务

乡村振兴战略问题评价简称乡村振兴评价，提供了“接诉即办”工作开展以来，有关乡村专项问题的诉求承办情况，包括综合成绩表包括涉农区专项评价结果、全市各乡村专项问题三率情况，每区包括区评价量及三率情况、区各专项评价量及三率情况、区乡村振兴评价工单明细。

3.2.10. 城市环境建设管理类评价数据服务

首都环境建设管理简称首环办，首环办评价按月为首环办提供“接诉即办”工作开展以来，有关首都环境建设诉求承办情况，包括首环办区评价数据表、首环办行业评价数据、首环办区评价问题分类数据、首环办行业评价问题分类数据、首环办街乡镇数据、首环办评价清单。

3.2.11. 万人诉求比观察指标数据服务

万人诉求比评价按月提供接诉即办有关北京市 16 区和 343 街乡镇工单的诉求量承办与人口比值情况，包括 16 区万人诉求比、343 街乡镇万人诉求比。

3.2.12. 基数诉求比数据服务

基数诉求比评价按月提供接诉即办有关北京市 16 区和 343 街乡镇工单的诉求量承办情况，包括 16 区基数诉求比展示了各区基数诉求比值，街乡镇基数诉求比展示北京市全部街乡镇基数诉求比值。

3.2.13. 新评价数据测算数据服务

根据接诉即办有关评价具体要求制定整体评价测算流程，每月需对新增评价具体要求进行确认和数据测算，完成评价测算结果汇报。配合完善评价动态调整，例如主动治理项目诉求办理评价、北京市重点工程项目专项诉求办理评价等。

3.2.14. 评价排名待提升街道分析

评价待提升街道分析按月提供“接诉即办”街乡镇评价待提升的街道分析，主要包括诉求基本情况分析、重点高频诉求类别分析、高频诉求点位与承办单位分析、评价基本情况分析、评价失分问题分析、回访对比分析等。

3.2.15. 专项督办评价数据服务

专项督办评价分析按市中心领导批示专项督办评价要求不定期提供“接诉即办”专项评价分析，目前主要包括但不限于 专项评价、紧急类工单专项评价、不稳定因素专项评价、双否工单专项评价等，专项督办评价主要对市民关注的特定热点问题三率水平进行评价。

3.2.16. 评价排名待提升区分析数据服务

评价待提升区分析按月提供“接诉即办”区评价待提升的区分析，主要包括诉求基本情况分析、重点诉求类别分析、高频诉求点位与诉求人分析、评价基本情况分析等，从诉求办理级别、承办单位、点位、问题分类、诉求人等多个方面剖析该区评价结果待提升的原因。

4. 大屏支持服务

4.1. 每月一题专题分析服务

按照市级关注的新增 13 个热点问题（以及历史 57 个专题）进行分析，设计、展示每月一题的基本情况、主管领导、主要进展、相关政策、工单地域分布、承办主体分布、具体问题分布、诉求趋势分析、诉求热词分析、工单落点交互、评价排名分布、工单明细等，实现综合概览展示，每月一题专题展示、专题细化分析展示等。

4.2. 热点专题分析服务

针对当前海量数据资源进行激活、再生、演化，孵化数据服务场景化。针对市民反映的‘急、难、愁、盼’等问题，结合热点标签、热点实事、热点场景，进行横向业态分析、对标分级以及纵向痛点深耕、趋势预警。为市领导需求、调研、决策提供真实、内容丰富的分析数据及展示。

根据需要，提供需求调研、分析、设计、定制设计以及数据处理服务，并通过可视化大屏、BI 页面构建专题应用，辅助领导决策支撑分析，每年 10-15 个专题。

4.2.1 日常诉求监测-关注热点

- 日常诉求专题：聚焦于日常诉求情况，收集到各类民生、社会事务等方面的诉求反馈。同时，展示诉求量区域分布，涵盖区诉求量分布与街镇诉求量分布及详单。分析规则为按照三级问题分类进行同比，与历史时期、前一天同一时间段和历史同期作对比；并按三级问题分类环比，进行前一天和历史同期前一天等多项目量级分析。
- 重点诉求专题：围绕重点诉求领域，收到如涉及重大民生政策、关键社会议题等重点诉求反馈。专题展示的内容与关注热点 - 日常诉求在诉求量分类分布、区域分布上一致，都有相应的分布展示、占比分析以及详单列表和详单内容。
- 重点区域专题：针对重点区域的诉求情况，如重点点位的诉求。专题展示重点点位诉求总体情况，按分类、标签进行趋势和占比分析，并提供详单列表和详单。分析规则是依据所列重点点位，监测相关点位的诉求量情况，且后续会持续积累重点点位，实现点位的动态扩展。
- 重点设施专题：聚焦学校、医院等重点设施相关诉求，收到常规诉求以及安全隐患诉求反馈。会根据实际情况进一步完善分析维度。

4.2.2 日常诉求监测-异常波动

- 诉求异常波动专题：关注诉求量出现异常波动的情况，专题对同比突增的诉求进行排名展开，并扩展至更多历史同期对比情况，对环比突增的诉求同样排名展开并扩展至更多历史环比对比情况，均提供详单列表和详单。
- 重点诉求异常波动专题：针对重点诉求出现异常波动的情况，同样关注诉求量同比突增（前十）和环比突增（前十）的重点诉求。

- 新词监测专题：围绕诉求中的新词进行监测，分为近七日全量诉求中的新词和异常波动范围内诉求中的新词。

4.2.3 日常诉求监测-不稳定扬言

- 诉求异常波动专题：关注诉求量出现异常波动的情况，包括同比突增（前十）和环比突增（前十）的诉求。
- 重点诉求异常波动专题：针对重点诉求出现异常波动的情况，同样关注诉求量同比突增（前十）和环比突增（前十）的重点诉求。新词监测专题：围绕诉求中的新词进行监测，分为近七日全量诉求中的新词和异常波动范围内诉求中的新词。专题基于工单清单，展示新词清单以及诉求分类、标签统计情况，并提供详单列表和详单。

4.2.4 安全隐患专题

- 森林火灾专题、地震灾害专题、突发地质灾害专题、危险化学品专题、矿山事故专题、建设工程施工专题、火灾专题、轨道交通专题、公交专题、铁路专题、供电专题、供气专题、供水专题、水质污染专题、排水专题、通信网络专题、人防工程专题、特种设备专题、民用航空器空难专题、群体性不明原因疾病专题、食品安全专题、药品安全专题、刑事案件专题、生活必需品供给专题、粮食供给专题、涉外事件专题、民族宗教专题、影响校园安全稳定专题、负面舆情事件专题、旅游专题、大型活动专题、金融突发专题、重大传染病疫情专题、重大动物疫情专题、疫苗安全专题、恐怖袭击专题、农业重大植物疫情专题、突发林木有害生物专题、上访、聚集等群体性专题、不稳定专题等安全隐患专题。

4.2.5 群体性诉求专题

围绕多人反映同一问题的诉求，收到小区物业纠纷、企业欠薪、公共设施缺失等超过五人及以上反映的群体性诉求。为高效解决共性问题，专题展示群体性诉求涉及区域 / 事项分布、诉求参与人数 / 规模信息、工单分布，及诉求分析、热词、交互落点、评价排名、三级回访对比与工单明细。

4.2.6 热搜舆情专题

聚焦与本地相关的热搜话题及衍生诉求，收到热搜事件相关咨询、建议、投诉（如公共事件、民生政策热搜）。为联动舆情处置，专题展示热搜舆情关联区域分布、舆情事件核心信息、工单分布，及诉求趋势、热词、交互落点、评价排名、三级回访对比与工单明细。

4.2.7 自然灾害专题-防汛

优化防汛专区，加强预警监测闭环管理，优化与外单位对接，对汛期工单反映情况进行整体的监控与分析。对总诉求量、派单量、相应占比进行实时监测，同时按小时对诉求两趋势进行准确的把握。按各区分布、问题大类、各问题反映量进行综合的统计分析，协助有关部门处理问题，调度人员。

4.2.8 自然灾害专题-大风

每小时对涉及大风、刮风、风级的工单进行监控，主要从工单量、按日按小时反映量变化进行实时监控。同时对各区、各承办单位的承办量及反映量进行排名。对不稳定工单以及所有工单的详情进行统一展示。

4.2.9 节假日专题

在清明、端午、五一、中欧、十一、元旦、春节等节假日期间，建设节假日专题分析，每小时从整体受理量、文旅问题诉求情况、交通问题诉求情况、城市运行保障诉求情况、突发不稳定诉求情况等多维度全方位更新全市诉求反映监控情况。通过柱状图、趋势折线图、饼状图、数据表格等多种方式，直观展示全市相关诉求反映情况，识别出潜在的热问题和趋势，便于市中心及相关部门迅速掌握假期期间的各类问题动态，及时调整应对措施。

4.2.10 重大活动专题

在各类重大活动举办期间，搭建重保专项分析页面，围绕市民热线整体运行态势、重点关注事项诉求变化趋势、问题分类诉求量、重点活动关联区域诉求分布、重点活动

相关问题分类占比、突发不稳定因素工单动态监测、重大活动标签工单深度分析等核心维度，对全市接诉即办诉求数据进行实时监控。页面通过柱状图、趋势折线图、饼状图、数据表格等可视化形式，清晰呈现全市相关诉求的关键信息，精准识别潜在热点问题与发展趋势，助力快速掌握重大活动期间各类问题的动态变化，及时优化调整应对策略，高效保障活动平稳推进。

4.2.11 大型城市活动专题

为保障大型城市活动平稳有序开展，助力相关部门实时掌握活动期间市民诉求动态、高效调整应对策略，建设大型城市活动接诉即办专题分析功能，聚焦活动间接诉即办关键数据，围绕市民热线整体运行态势、重点关注事项诉求趋势、问题分类诉求量统计、活动关联区域诉求分布、活动相关问题分类解析、突发不稳定因素工单监测、活动标签工单深度分析七大核心维度，对全市接诉即办诉求数据进行实时监控；同时采用柱状图、趋势折线图、饼状图、数据表格等多样化数据可视化形式，清晰呈现全市相关诉求关键信息，以直观的可视化数据为相关部门提供决策辅助，助力快速判断问题优先级、及时调整应对措施，保障活动间接诉即办工作高效运转。

4.2.12 首发诉求专题

根据业务需求，依托相关统计分析算法，按照白名单进行不计入评价，计算出指数比较高的新发首发关键词，对照该关键词在近 15 日的工单受理量曲线变化，统计出新词排名表、高频问题、高频承办单位、高频点位、高频人排名，同时展示最新的工单明细汇总列表。

4.3 大屏数据更新服务

主要完成有关台账数据更新适配大屏展示，主要包括评价数据、每月一题进展数据、营商环境专题数据、新词数据等。

5. 重大活动支撑服务

5.1. 服务概述

根据市中心日常工作的技术保障需要，对日常开展的重点时期提供技术支持服务，重点时期包括：重要节假日、恶劣天气、周期性业务高峰期、公共突发事件、重要会议和活动等。

根据接待工作的要求，对重大活动，“听民意解民忧”活动，调研接待活动等提供讲解演示、技术支持和活动期间的保障。

5.2. 服务内容

5.2.1. 重点时期技术支持服务

恶劣天气（大雨、暴雪、强风、雾霾等极端天气）、周期性业务高峰期（雨季和供暖季）、公共突发事件、重要会议和活动等重点时期，为各系统的运行提供技术保障和现场值守服务。技术保障由二线技术人员支持，包括系统自查，重点时期的问题及时响应，加强重点时期的技术力量保障，远程值守保障；现场值守服务由对系统熟悉，能及时响应问题的工程师提供 7*24 小时服务。

5.2.2. 重大节假日服务保障

重要节假日（春节、端午、五一中秋、国庆、元旦等国家重要节假日），为各系统的运行提供技术保障和现场值守服务。技术保障由二线技术人员支持，包括系统自查，重点时期的问题及时响应，加强重点时期的技术力量保障，远程值守保障；现场值守服务由对系统熟悉，能及时响应问题的工程师提供 7*24 小时服务。

5.2.3. 听民意解民忧活动保障

为做好“听民意解民忧”活动，提供技术支持和活动现场技术保障服务。服务工作包括：彩排支持、系统演示、活动内容沟通，技术服务工作分解和落实，活动前技术支持和准备，活动期间的技术保障等。

5.2.4. 交流调研活动保障

为市中心日常调研接待活动提供技术支持和活动现场技术保障服务，服务工作包括：活动内容沟通，技术服务工作分解和落实，活动前技术支持和准备，活动期间的技术保障、系统讲解、操作演示等。

5.2.5. 接待活动保障

配合做好业务系统、智能化系统、大数据分析系统等系统汇报演示工作，做好活动内容沟通、PPT 汇报演示、技术服务工作分解和落实，活动前技术支持和准备，活动期间的技术保障等。

6. 业务保障服务

6.1. 服务概述

落实业务有关要求开展多个流程再造改造、问题分类调整保障、派单目录调整、其他数据对接规范调整、系统优化服务。

6.2. 服务内容

6.2.1. 工单全要素检索服务再造

工单查询中，增加回访评价等信息，实现诉求工单接收、派单、办理、回访、评价等全要素查询。工单详情增加回访记录、挂账不计入评价、专项督办、协办情况、行业确认、每月一题模块。根据不同的用户权限，对回访、挂账模块等信息设置不同的工单查询条件、列表展示字段、工单导出字段、以及工单详情查看权限。

6.2.2. 简易办理流程再造

基于工单实际办理情况，派单给适用范围内的承办单位的消费纠纷诉求，在适用分类范围内，经承办单位核实非我市管辖的，即实际经营主体注册地或实际经营地在外省市的，在原有“回复”、“延期”、“退单”等办理方式基础上，增加“告知性办结”方式，承办单位在引导反映人向实际经营主体所在地反映后，可选择“告知性办结”回复 12345 热线，“告知性办结”不按派单计算，不需要提出不计入评价申请，不算入承办单位接诉量，引导承办单位将主要精力放在解决我市管辖的消费纠纷诉求上。

以“告知性办结”回复提交后，工单自动完结，无需市级审核，系统增加相应工单流转。

6.2.3. 企业办理流程再造

针对京东、小米等三方企业问题，可通过三方-外部转接按钮，输入要转接的公司名称，进行外呼相应公司热线的操作。

6.2.4. 不稳定诉求补充回复流程再造

根据业务需求，对于不稳定因素、突发事件的派单，为分中心和具体职能部门开放“补充回复”功能。在承办单位正常回复市级后，可更新一次办理进展，进行“补充回复操作”。

6.2.5. 网络信件自动化分派流程再造

因网络诉求需在市民提交后 1 小时内完成答复或派单，需改造网络端受理模块实现网络信件自动分配功能：待受理页面调整、待受理监控页面、关键词筛选自定义、自动分配规则设置等功能调整。

6.2.6. 回访转诉求流程再造

在回访时如果市民提到其他问题或要求，系统可自动创建相关响应工单。

6.2.7. 回访结果试点公开流程再造

为探索建立回访结果及时反馈机制，确保群众诉求得到高效处置，减轻基层工作压

力，按照“循序渐进、逐步扩大”的方式逐步试点公布回访结果。

6.2.8. 不纳入评价工程点位功能再造

针对不纳入评价工程点位支持用户集中管理和自定义维护，同时支持点位状态的自动启用和失效。用户可通过多种条件灵活查询点位台账，便于日常管理和审核使用。

6.2.9. 场景化派单辅助功能再造

为了更好的辅助业务要求，针对反映人描述的地址，提供不同的地图场景化标签搜索服务，可搜索地址附近医院、学校、地铁站、加油站、公园、酒店。

6.2.10. 机器人回访推送流程再造

工单回访中，坐席班长根据实际需求筛选工单，推送至机器人回访，系统自动执行前置校验，校验通过的工单调用回访要素接口，向智能回访系统发送所选全部工单的相关回访要素。

6.2.11. 提级吹哨流程再造

首接发起协办，生成协办单并发送给协办单位，主办单位可对协办单位的办理情况进行评分。

6.2.12. 涉敏感诉求处置流程再造

根据服务要求，需对因此系统通过提供关键词过滤，标记，并通过信件自动分配，便于坐席人员针对性进行工单答复、派单及业务分析。

6.2.13. 涉外诉求处置功能再造

针对涉外诉求的特殊性，通过完善通知提醒、补充信息字段、规范处理流程、优化查询功能等技术手段，构建从工单接入、处理、审核、催办至查询的全流程闭环，提升市中心涉外诉求的服务质量与用户体验，适配涉外业务的专业化、规范化处理要求。

6.2.14. 派单异议申诉审核流程再造

针对市级层面，细化退回工单类型。针对承办单位层面，增加退回类型选项，承办单位可根据实际情况选择。

6.2.15. 办理流程回复再造

简化日常类诉求办理反馈内容，根据承办单位实际办理情况，保留“分中心处理结果”、“承诺联系反馈”、“问题归属行业部门”等字段内容。

6.2.16. 回访完结复核再分派

针对人工回访完成后无对应录音的工单，进行系统化复核与再分配管理，确保回访工作的真实性与质量。

6.2.17. 体系内意见征集管理流程再造

提供体系内意见征集管理流程信息化支撑功能，在系统中实现线上线下多种渠道的意见建议工单征集记录功能。

6.2.18. 体系内接诉即办问题办理流程再造

通过对体系内接诉即办问题办理流程的系统化、信息化支撑，实现：派单管理、办理督办、审核与反馈等。

6.3.22 要情生成流程再造

根据业务需求，对核心业务系统要情报告生成以及重点人查询模块进行流程再造。

7. 系统技术支持与保障服务

7.1. 服务概述

保障“接诉即办”和热线服务工作正常开展的多个系统正常运行的技术支持与保障服务。包括服务器资源监控服务、应用系统运行监控服务、数据库监控服务等。系统常规运维保障服务是指为客户提供系统运行维护、故障处理、性能维护、版本升级等技术支持服务，确保系统正常运行，提高客户满意度。

7.2. 服务内容

系统技术支持与保障服务内容包括系统运行维护、故障处理、性能优化、版本升级等方面。具体包括但不限于以下内容：

系统运行维护：包括系统日常巡检、数据备份与恢复、系统安全防护等，确保系统正常运行。

故障处理：包括故障诊断与排除、故障记录与分析等，及时解决系统故障，保障系统正常运行。

性能优化：包括系统性能监控与分析、性能优化建议与实施等，提高系统运行效率和用户体验。

版本升级：包括版本升级计划制定、版本升级测试与验证、版本升级部署与调试等，确保系统版本升级顺利完成。

7.2.1. 服务器资源监控服务

对政务系统部署的全量物理机、虚拟机节点开展 7×24 小时常态化资源监控，实时采集上述核心运行指标，对 CPU 使用率、内存使用率、IO 读写耗时、进程阻塞数、存储空间、网络连接数、服务器网口流量及时捕获资源异常波动，全面掌握底层基础设施运行状态，保障系统承载环境稳定可控。

7.2.2. 服务器问题处置及优化服务

针对服务器监控发现的资源超限、运行故障、节点离线、进程异常等问题，快速开展故障定位、根因分析与修复处置；负责服务器集群节点管理、配置调优、资源扩容及负载均衡优化，结合业务峰谷规律动态调整资源分配，提升底层承载能力与运行效率。

7.2.3. 应用系统运行监控服务

对业务受理系统、知识库系统、微信公众号和京通等网络端、BI 系统、办公系统、大屏系统、日报系统等全量业务应用开展全时段运行态监控，覆盖上述 JVM 堆内存使用率、接口可用性、接口响应效率、接口服务成功率、错误日志、可用性核心运行指标，同步覆盖跨系统对接链路（含市领导驾驶舱对接）的常态化巡检，实时感知系统服务状态与功能异常。

7.2.4. 应用系统问题处置及优化服务

负责全量业务应用的故障诊断、问题排查与修复复盘，及时响应解决各类系统运行异常；开展系统性能调优、版本升级方案制定、测试验证与部署实施、集群运维管理工作；承担各系统日常配置维护，包括各级机构信息、标签体系、问题分类、知识分类、大屏内容、公文数据等配置项的更新调整；面向各级用户提供系统使用技术支持与操作指导，保障系统功能匹配业务需求。

7.2.5. 数据库监控服务（连接数、读写时长、慢 sql）

对政务网、互联网两套独立环境下的业务数据库开展全时段运行监控，覆盖上述核心指标，同步监控数据库集群节点状态、表空间使用率等运行项，实时捕获数据库运行异常与性能瓶颈。

7.2.6. 数据库问题处置及优化服务

针对数据库监控发现的运行异常、性能瓶颈、节点故障等问题开展快速定位与修复；负责数据库集群管理维护、表空间优化、连接数调优、慢 SQL 治理等性能提升工作；定期执行全量与增量数据备份、恢复有效性验证，保障业务数据安全与数据库服务稳定运行。

7.2.7. ES 检索系统监控服务（JVM 内存使用率、平均响应时长、响应时长）

对 ES 检索集群开展全时段运行状态监测，覆盖上述核心运行指标，同步监控集群节点在线状态、索引健康度等项，实时感知检索服务可用性与性能波动。

7.2.8. ES 检索系统问题处置及优化服务

针对 ES 检索系统出现的运行异常、节点故障、查询超时、性能下降等问题开展排

查与修复；负责集群节点运维、索引结构优化、查询语句调优、资源扩容等工作，提升检索服务响应效率与稳定性。

7.2.9. kafa 集群组件监测服务（JVM 内存使用率、响应时长、每秒失败请求数、服务节点在线数）

对 Kafka 消息队列集群组件开展全时段运行监测，覆盖上述核心指标，同步监控消息积压量、消费延迟等运行项，实时掌握消息队列服务的运行状态与可靠性。

7.2.10. kafa 集群组件问题处置及优化服务

针对 Kafka 集群出现的节点离线、消息积压、消费异常、请求失败等问题开展快速排查与修复；负责集群节点运维、分区配置调优、消费策略优化、资源扩容等工作，保障消息队列服务稳定高效运行。

7.2.11. Redis 集群组件监测服务（JVM 内存 / 内存、平均响应时长、响应时长）

对 Redis 缓存集群开展全时段运行状态监测，覆盖内存使用率、响应耗时等上述核心指标，同步监控集群节点状态、缓存命中率等运行项，实时感知缓存服务可用性与性能波动。

7.2.12. redis 问题处置及优化服务

针对 Redis 缓存集群出现的运行异常、内存溢出、缓存击穿、节点故障等问题开展定位与修复；负责缓存策略调优、集群节点运维、内存资源扩容等工作，提升缓存服务响应效率与运行稳定性。

7.2.13. Nginx 服务监测服务

对 Nginx 反向代理服务开展全时段运行状态监测，覆盖服务可用性、请求转发成功率、并发连接数、响应耗时等核心指标，实时感知代理服务运行状态与访问波动。

7.2.14. Nginx 问题处置及优化服务

针对 Nginx 服务出现的运行异常、转发故障、性能瓶颈等问题开展快速排查与修复；负责反向代理配置调优、负载均衡策略优化、节点运维扩容等工作，保障前端访问与服务转发的稳定性。

7.2.15. 异常流量监测服务

对全系统全链路访问流量开展常态化安全监测，识别异常访问、恶意攻击、突发超限流量等风险情况，及时触发安全告警并联动处置，保障系统网络安全与服务稳定。

7.2.16. 网络连通性（客户端至服务器端）监测服务

对客户端至服务器端的全链路网络连通性开展常态化监测，覆盖政务网、互联网多

网络环境，及时发现网络中断、链路延迟过高、丢包等网络问题，保障各级用户访问链路通畅。

7.2.17. 共享前置库数据增量监测服务

对数据共享交换平台的共享前置库开展常态化数据增量监测，监控数据同步时效、增量数据完整性、数据交换成功率等核心指标，及时发现数据同步异常，保障跨系统数据共享链路稳定通畅。

7.2.18. 分中心数据共享监测服务

对各分中心与市级平台间的数据共享交换全流程开展监测，跟踪数据同步进度、数据质量、交换异常等情况，及时发现并推动解决数据共享堵点，保障上下级平台数据互通及时、完整。

7.2.19. 应用系统安全加固（根据安全漏洞信息，对系统发现的漏洞进行修复）

根据官方发布的安全漏洞信息与政务系统安全合规要求，对 7 个核心业务应用系统开展漏洞排查、验证与修复，定期执行系统安全配置加固操作，提升系统整体安全防护能力，保障系统符合政务安全管理规范。

7.2.20. 技术服务热线 – 解答系统使用中的疑问，处理操作问题，指导不会使用等。

设立专属技术服务热线，面向全市各级政务工作人员提供全工作日系统使用咨询服务，解答系统功能疑问、处理操作类问题、提供功能使用指导与协助，保障用户顺畅使用各业务系统。

7.2.21. 24 小时技术值守服务，技术响应，常规系统问题反映及解决，应急处置。

提供 7×24 小时全天候技术值守服务，建立分级响应机制，及时受理并推动解决各类系统运行问题；针对突发系统故障、应急事件开展快速处置、联动协调与跟进反馈，保障政务系统全年不间断稳定运行。

7.3. 服务级别（SLA）

本项目涉及的各系统是 12345 日常业务重要的支撑系统，是开展日常工作必要的工具和手段，确保系统稳定运行时业务开展的重要保证。

针对系统运行要求，技术团队每天对系统开展各项巡检服务，对于重点服务器的巡检每天需开展 12 次。

8. 基础硬件运行维护服务

8.1. 服务概述

基础硬件维护服务主要有三类工作：设备故障解决、设备使用技术支持和日常管理。

8.2. 服务内容

8.2.1. 服务器网络设备运维服务

- 目前正在使用的服务器、网络和安全设备维保服务；
- 故障配件更换服务；

1、服务器网络设备

序号	设备	单位	数量
1	55 寸液晶屏 550L	台	27
2	大屏显示工作站	台	1
3	分布式 MIDIS 中心管理平台 MCU-1000	套	1
4	视频会议管理服务平台 MCU-6000	套	2
5	可视化触控管理软件，MIDIS 系统控制软件	套	1
6	单通道全高清编码云节点 MCN-100E	套	18
7	双通道全高清编码云节点 MCN-102D	套	12
8	智能控制网关 CC-300	套	1
9	平板电脑	套	1
10	智能协作终端华为 CloudLink Box900	套	1
11	超高清摄像机华为 VPC800	套	5
12	一体化视频协作系统华为 CloudLink Board	套	1
13	核心交换机思科 WS-C4507R+E	台	1
14	接入路由器 CISCO 3925	台	2
15	接入交换机 cisco Catalyst WS-C2960-24TT-L	台	2
16	H3C S5120-24P-EI 交换机	台	2
17	千兆防火墙（网御星云防火墙千兆 power V4400CBJ）	台	1
18	防火墙深信服 AF-1300-F	台	3
19	VPN 设备深信服 VPN-2050-L	台	1
20	接入交换机 H3C S5100-24P-EI	台	2

8.2.2. 基础硬件设备技术运维服务

- 服务器网络设备巡检服务：服务器、网络和安全硬件巡检每周一次；
- 服务器网络设备系统运维服务：设备日常管理及技术维护；设备配置变更，需求响应，故障解决。
- 日常视频会议支持保障服务：市中心日常视频会议技术支持服务，包括会议前设备准备和调试；会议中现场技术支持；会后设备日常管理和维护。

9. 安全运维服务

9.1. 服务概述

为市民热线服务中心日常办公提供安全稳定运行保障，主要包括渗透测试、安全应急响应及保障、密码测评服务等。

9.2. 服务内容

9.2.1. 渗透测试服务

渗透测试服务主流的渗透测试方法，由安全专家已经掌握的安全漏洞信息，在得到明确授权的基础上，模拟黑客的真实攻击方法对系统和网络进行非破坏性质的攻击性测试，最大限度发现系统存在的安全风险，提供漏洞整改建议，并对修复成果进行复测，最终达到提升系统安全水平的目标。每次服务提供渗透测试报告。

9.2.2. 安全应急响应及保障服务

一般时期，提供 7×24 小时的网络安全事件应急响应服务，分析安全故障和事件原因，提供相应咨询，处理安全故障、消除入侵路径并协助用户方恢复系统正常工作；重要时期提供 7x24 小时远程值守，紧急情况及时预警，并且协助应对突发情况，进行应急处置，及时解决安全风险。

9.2.3. 密码测评服务

根据监管单位检查要求，完成密码测评服务，提供相应技术支持，检查内容包括现有密码安全技术措施的有效性、安全配置与安全策略的一致性、安全管理制度的执行情况等。服务完成提交密码测评报告。

五、服务要求

（一）服务周期要求

服务周期 12 个月。

（二）驻场服务要求

提供符合技术要求驻场人员，常驻北京市市民热线服务中心提供现场服务。驻场工程师必须具有国家认可的相关行业的学历背景，并要求能在发现问题或故障后 1 小时内将其排除或解决，如不能解决及时联系后方支持人员。

驻场工作人员工作日必须在岗。重大活动或紧急重大任务时，按要求增派与原驻场工程师资质相当的人员进行阶段性驻场服务。提供 7*24 小时驻场服务。

（三）远程支撑服务要求

驻场工作任务超饱和时应提供后方远程支撑服务。遇突发应急事件前方驻场人员无法解决的情况下，应提供紧急现场支援或后方远程支撑服务。

（四）运维管理要求

为确保本项目工作正常、有序、高质地进行，必须针对项目工作流程和服务内容，制定相应的工作管理制度，实现各项工作的规范化管理。

六、人员配置需求

为保障本项目运维服务的落地质量、响应效率与管理规范性，投标人须按以下要求

配置专属项目团队，所有人员须稳定履职。

（一）项目经理任职要求

1. 资质要求：拟派本项目的项目经理须持有信息系统项目管理师证书，具备完善的项目管理知识体系与合规管理能力；

2. 经验要求：须具备 3 年以上运维相关工作经验，且有承担类似项目项目经理岗位的工作经历，可全面负责项目的进度管控、质量把控、资源协调、风险处置及采购人对接工作。

（二）项目团队配置要求

投标人须组建完整的项目执行团队，岗位设置须覆盖本项目全部运维工作场景，分工明确、权责清晰；团队成员须具备对应岗位的专业能力与从业经验，人员结构稳定，可保障服务连续性。

项目团队总人数不得少于 10 人，人员配置越充足、岗位覆盖越全面、人员经验越丰富，越有利于保障项目服务质量。

第六章 拟签订的合同文本

运维支撑服务项目合同

2026 年 7 月

甲 方：北京市市民热线服务中心

住所地：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

法定代表人：

联系人：

联系电话：

乙 方：

住所地：

法定代表人：

联系人：

联系电话：

鉴于甲方 运维支撑服务 项目（以下简称本项目）通过公开招标采购方式，确定乙方为本项目中标供应商，甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》，本着友好合作、平等互利的原则，经协商一致，特签订本合同，双方共同信守。

一、服务内容、范围及要求

1. 服务内容、范围

本项目的服务内容、范围详见附件公开招标采购文件“第五章采购需求”。

2. 技术服务要求

相关技术服务应按照国家现行标准、规范及指标规定，同时需满足甲方招标采购文件要求。如发现乙方未按相关标准进行，引起的一切责任和损失均由乙方承担。

3. 服务标准

本项目的服务标准详见附件公开招标采购文件“第五章采购需求”。

二、服务期限和地点

1. 服务期限

本合同约定的维护服务期：2026 年 8 月 21 日至 2027 年 8 月 20 日。

2. 服务地点

甲乙双方商定，采用远程服务和现场服务两种方式。远程服务的服务地点为乙方工作现场；现场服务的服务地点为甲方指定的地点。

三、服务方式

乙方为甲方提供的服务方式包含：

1. 远程电话支持服务：乙方负责设立技术支持电话，并安排专人值守，为甲方运维工作提供 7*24 小时的电话支持服务。
2. 现场支持服务：提供 7*24 小时的专人驻场服务。

四、服务要求

（一）总体要求

1. 乙方应当为甲方提供高效的系统维护服务，有效防范甲方委托服务中涉及的系统风险，为甲方系统排除障碍。
2. 乙方作为应用系统运维服务商，有责任配合甲方对服务过程实施监督、考核。
3. 在现场支持服务中，乙方应保证在 0.5 小时内响应请求，1 小时内排除故障并恢复服务。
4. 乙方在履行运维合同期间应遵守甲方的各项制度、规范、标准和流程及各项要求等。
5. 乙方应按需求管理流程完成系统需求处理工作，确认需求处理派工单内容，在派工单要求时间内完成需求处理，及时向甲方反馈需求处理结果，并通过甲方确认。
6. 为了保证乙方处理需求的质量和安全性，乙方所有操作均需要保留具体清晰的日志记载。

（二）具体要求

1. 紧急处理要求

当发生系统宕机或遇到操作系统或软件漏洞时，乙方应在 0.5 小时内做出响应，在 1 小时内通过包括但不限于电话和现场服务开展故障处理工作并修复故障，恢复正常服务。

2. 快速处理要求

乙方应根据甲方要求对系统和数据进行定期备份，备份数据应按照相关行业安全规定留存。

当甲方需要进行后台数据查询，后台数据修改和后台数据核对工作时，乙方应积极配合甲方工作，视情况紧急程度，按照派工单流程，协助甲方完成相应的后台数据查询、数据修改和数据核对工作。

当应用系统流程、操作方式等发生变化时，需要对现有系统程序做出调整，乙方应按照实际需求，在 0.5 小时内快速响应甲方的请求，并结合机房进出相关规定，完成程序变更或系统调整工作，工作方式包含但不限于远程调整和现场调整。

乙方应根据甲方要求进行系统功能调整和升级，在系统稳定的前提下完成系统调整和升级工作。

3. 文档和基线管理要求

乙方必须建立完备的工作日志，应对每项服务事项填写具体清晰的日志记载。

乙方提供给甲方合同实体文档盖章扫描件。

乙方需按甲方提出的要求，收集提供运维项目相关的基线资料，并及时更新。包括但不限于物理设备信息、应用软件（数据库、中间件等）信息、应用系统自身版本、参数等信息。

乙方需按甲方要求按时完成文档交付工作。

交付内容：运维实施方案、运维工作记录、运维工作总结。

交付形式：计算机光盘或装订成册的纸质介质形式。

4. 服务目录管理

甲乙双方签订合同后，乙方应在 30 个工作日内协助甲方建立服务目录，并在合同履行阶段，持续完善此服务目录。

5. 其他服务事项服务要求

详见附件公开招标采购文件“第五章采购需求”。另外，根据甲方提出的，双方协商一致的补充服务内容进行补充并执行。

（三）驻场服务要求

提供符合技术要求驻场人员，常驻北京市市民热线服务中心提供现场服务。驻场工程师必须具有国家认可的相关行业的学历背景，并要求能在发现问题或故障后 1 小时内将其排除或解决，如不能解决及时联系后方支持人员。

工作日，驻场工作人员必须在岗。重大活动或紧急重大任务时，按要求增派与原驻场工程师资质相当的人员进行阶段性驻场支撑保障。非法定工作时间，调配好驻场人员力量，做好值班值守支撑保障。确保提供 7*24 小时驻场服务。

（四）远程支撑服务要求

驻场工作任务超饱和时应提供后方远程支撑服务。遇突发应急事件前方驻场人员无法解决的情况下，应提供紧急现场支援或后方远程支撑服务。

（五）运维管理要求

为确保本项目工作正常、有序、高质地进行，必须针对项目工作流程和服务内容，制定相应的工作管理制度，实现各项工作的规范化管理。

五、服务考核

（一）项目中期考核

乙方在维护工作满6个月后，应当对本合同涉及的所有应用系统进行功能和运行检验，并形成完整的运维服务总结。运维服务总结中应包含所有服务内容，在服务满6个月后的15个工作日内，乙方应将运维服务总结以纸质介质加盖公章的形式提交甲方。项目中期运维工作总结将作为项目验收考核的重要依据之一。

（二）项目验收考核

维护项目按合同规定完成后，甲方应当及时进行项目验收考核。项目验收考核时乙方需提交以下材料：

项目验收运维工作总结，乙方在维护工作完成后，应向甲方提交完整的运维服务总结、运维实施方案、运维工作记录。运维总结中包含所有服务内容，在服务完成后的30个工作日内以纸质介质加盖公章的形式提交。

乙方所维护的应用系统如有版本变化，乙方在项目验收考核时还应提交最新的程序源代码、安装程序及相关有变化的技术文档，以光盘介质提交。

乙方提交项目验收考核材料齐全后的10个工作日内，甲方确定具体日期，由双方按照本合同规定的服务要求完成项目验收考核，并形成项目验收考核报告。甲方有权委托第三方机构进行项目验收考核，对此乙方应当配合。

如属于乙方原因致使维护项目未能通过项目验收考核，乙方承担相应的违约责任。

因乙方原因，导致在项目验收考核中不合格，甲方有权根据实际情况扣除合同中的部分款项。乙方对此不持异议。

六、合同总价及价款支付方式

（一）合同总价

本项目合同含税总价为人民币 元整（¥ 元）（含税），该金额包含乙方履行本合同可能产生的一切费用。

（二）支付方式

1. 本维护项目合同采用分期付款的方式。

2. 合同签订后,甲方向乙方支付本项目首付款,首付款为:人民币 元整(¥ 元)。
3. 合同约定的维护服务期到期并经项目验收考核合格且当年财政资金到位后,甲方及时向乙方支付本项目剩余合同款,限额人民币 元整(¥ 元)。
4. 在甲方每笔付款前,乙方需向甲方交付与所付款项等额的国家法定增值税普通发票。
5. 如本项目财政拨付款的比例与前述付款比例不一致的,则前述付款比例需根据财政付款比例进行相应的调整,但付款条件不发生变化。
6. 乙方同意上述款项的支付需以相应财政资金实际拨付至甲方账户为前提,因财政资金未能及时到账导致的延期支付,不属于违约行为,甲方不承担违约责任。

7. 乙方指定账户信息如下:

户 名:

开户行:

账 号:

如乙方收款账户发生变更,乙方应在本合同约定的相关付款期限前【15】个工作日内以书面方式通知甲方,通知应加盖乙方公章。因乙方未及时通知甲方而产生的一切后果,由乙方自行承担。甲方不因此承担任何违约或赔偿责任。

七、双方责任

(一) 甲方责任

1. 开展运维服务期间,甲方有权派专人进行现场监管、查看、了解、检查服务完成情况;
2. 运维服务完成后,要求乙方出具公正、有效的运维服务总结;
3. 须指派熟悉相关业务的人员配合乙方技术人员工作,并为乙方提供相关的条件。
4. 甲方应向乙方提供必需的技术资料、数据等,并进行说明,保证向乙方提供的资料、数据的真实性、准确性、合法性;
5. 甲方应按约定向乙方支付合同款项并接收运维服务总结。

(二) 乙方责任

1. 应当遵守安全操作规程,对现场技术人员进行安全教育;
2. 应安排专业技术人员进行相关运维服务;
3. 应严格按照相关技术标准及规范进行操作;

4. 完成相关服务并提供运维服务总结后，要求甲方支付费用；
5. 乙方发现甲方提供的技术资料、数据等资料或工作条件不符合合同约定，或无法完成运维的，乙方有权在接到上述资料或发现后 2 天内，通知甲方改进或更换，甲方应该积极配合乙方；
6. 按照招标文件项目需求规定的服务内容，负责运维实施和完成各项服务，保证本合同及附件项下全部甲方系统正常高效使用；
7. 乙方服务人员接受甲方意识形态安全的统一管理。乙方严格执行意识形态安全管理的各项法规和甲方意识形态安全管理的各项制度，认真履行意识形态安全管理的职责，具体落实甲方外包服务人员意识形态相关管理要求，并将《意识形态安全责任书》（附件 2）提交甲方备案。

八、服务变更

（一）甲方提出变更要求

甲方有权要求变更部分维护服务的项目内容和要求，但应当以书面形式将相关要求提交给乙方。乙方应当在 5 个工作日内，对该变更后的服务内容，系统性能，技术参数等可能发生的变化做出预估，并书面回复甲方。

甲方在收到乙方回复后，双方进行协商，并对变更内容以书面形式予以确认并签订补充协议，按变更后的约定继续履行本合同。

在合同规定的维护服务期间，如果维护工作的项目和内容有较大变化，甲乙双方可以协商按照实际工作量核算支付运维费用。协商结果应以签订补充协议的方式完成。

合同履行期间甲方因某业务职能发生变更或因其他不可抗力原因导致合同无法继续履行时，甲方有权解除本合同。合同未履行部分的费用甲方无需支付，甲方已经支付但尚未实际发生的费用乙方应退回。

（二）乙方提出变更建议

乙方提出部分维护内容的变更建议，应当对该变更后合同价格、服务内容、系统性能、技术参数等可能发生的变化做出预估，并以书面形式提交给甲方。

甲方在收到乙方的变更建议后，应当在 10 个工作日内，以书面方式通知乙方是否接受乙方的变更建议。如甲方接受乙方的变更建议，则双方可对该变更以书面形式予以确认并签订补充协议，按变更后的约定继续履行本合同。如甲方不同意乙方的变更建议，则乙方应当按合同执行。

九、权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方应当向乙方提供必要的工作条件，包括必要的技术资料，技术准备和工作场地，协助乙方做好维护服务。
2. 甲方应当保证其要求乙方维护的软件、硬件以及相关的文档未侵犯第三方知识产权。
3. 甲方应当依据本合同的约定，向乙方支付相关技术维护服务款项。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方应按照甲方的要求，制定适用于本合同服务范围的内部质量和风险控制制度及措施，确保完成本项目的维护服务。
2. 乙方作为运维服务商，应服从甲方的管理和督导。
3. 乙方保证维护工作的过程未侵犯第三方合法权益。在系统维护期内，如遇到正常应用系统升级，乙方应保证其使用的第三方控件的正常运行，一切对该控件的升级费用均由乙方承担。
4. 乙方所承担的维护项目的质量标准应当符合国家标准，行业标准或者制造企业的标准。若无国家标准，行业标准或者制造企业的标准的，以符合合同目的的相应标准作为质量标准。除此之外还应当符合北京市的相关规定。
5. 未经甲方同意，乙方不得将本合同项目的部分或者全部维护工作转包给第三方承担。
6. 乙方保证由投标文件中承诺的服务团队提供服务，乙方人员在项目执行期间应保持相对稳定，以保证项目的顺利实施。乙方人员的变更需提前一个月向甲方提出书面申请，并保证接替人员能够胜任此项运维工作，经甲方同意后方可变更，变更时做好该项目的技术及文档交接。参与项目的所有人员都应当受本合同第十条、第十一条各条款的约束。
7. 乙方需履行的其他义务以招标文件的要求和投标文件的承诺为准。

十、知识产权、所有权和使用权

（一）知识产权

合同中所列应用软件的知识产权归甲方所有，乙方非经甲方同意，不得以任何方式向第三方披露或转让。除本项目维护需要外，乙方不得以任何方式使用或许可其他第三

方使用。

（二）所有权

本合同所维护的应用系统中的全部业务数据的所有权归甲方所有，乙方不得借服务工作之便非法获取、使用、篡改、泄露、买卖等。

（三）使用权

甲方拥有合同执行中所涉及产品软件的正版使用权，对于知识产权归属于甲方的应用软件，乙方仅可在与项目有关的维护工作中使用，任何情况下不得以复制或者其他方法供自己使用或者提供给第三方。

甲方使用乙方提供的第三方软件，应当依照乙方与第三方对该软件使用的约定进行。乙方应当将该约定的书面文件的原件交甲方核对，复印件交甲方存档。

乙方应保证准备或提交的全部应用系统实施和运行维护文件在中国境内或境外没有且不会侵犯任何其他人的知识产权（包括但不限于版权、商标权、专利权）或专有技术或商业秘密，并应当使甲方免于因被指控侵犯上述权利而产生的或与此有关的所有责任，并赔偿甲方由此发生的所有成本、费用和损失，包括但不限于解决争议，赔偿甲方因此支出的交通费、律师费、诉讼费等一切合理费用，并保证甲方对软件的正常使用。否则，甲方有权单方解除本合同，乙方按照本合同价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的损失。

十一、保密

1. 保密信息

本合同保密信息特指一方（接收方）因履行本合同而知悉的另一方（披露方）的数据、行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件或规章制度以及其他任何另一方尚未对外公开的信息或资料。

2. 保密期限

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

3. 披露和使用保密信息的限制

接收方应将保密信息的使用限制在接收方及接收方相关工作人员范围内，接收方只可将保密信息用于本合同之目的。接收方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。接收方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披

露外，未经披露方事先书面同意，接收方及接收方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不得以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息。接收方项目组工作人员须签订保密承诺书。

4. 违约责任

接收方或接收方工作人员违反保密义务的，接收方需按照本合同总金额的 20%向甲方支付违约金，同时披露方保留解除本合同的权利，披露方选择解除合同的，接收方除需承担前述违约责任外，还需退还已收取的费用并赔偿由此给披露方造成的全部损失。

5. 保密信息的返还或销毁

本合同解除或终止时，如披露方要求接收方返还或销毁任何依本合同而提供的保密信息及其复印件，接收方应在披露方要求的时间内返还或销毁。

十二、意识形态安全

乙方要加强运维支撑保障团队人员管理，所有人员要认真遵守意识形态安全管理的各项法规和市民热线服务中心意识形态安全管理的各项制度，并签订附件 2 意识形态安全责任书。

十三、违约责任

（一）日常维护义务及维护不当违约

1. 判定标准。乙方未按照合同、招标文件、技术规范、服务流程、日常巡检要求、信息安全规定开展运维工作，或因操作失误、管理疏漏、人员失职、维护不到位、隐患未及时处理等原因，造成系统出现异常、卡顿、功能受限、数据异常、日志缺失、安全漏洞、配置错误、进程异常、资源占用超标、备份失效、告警频发等情形，均认定为未尽日常维护义务或维护不当造成系统障碍。包括但不限于：

- 一是未按要求完成日常巡检、健康检查、漏洞扫描、备份核验；
- 二是未按规范操作或操作失误导致配置错误、服务异常、系统不稳定；
- 三是未及时处置已知隐患导致问题扩大；
- 四是维护日志缺失、操作未留痕、记录不真实；
- 五是因维护不当引发监管提示、舆情风险、安全事件。

2. 分级认定与违约金标准

（1）重大维护不当：导致系统宕机、数据异常/丢失、安全事件、监管处罚、舆情事件。每次按合同服务费总额的 1%支付违约金，并承担全部损失与附加成本。

(2) 严重维护不当：核心功能异常、业务明显受影响、存在数据/安全风险。每次按合同服务费总额的 0.5% 支付违约金。

(3) 一般维护不当：核心功能明显卡顿，影响部分业务，但快速恢复。每次按合同服务费总额的 0.1% 支付违约金。

3. 处置与责任承担

(1) 响应及修复时限：乙方须在甲方通知后，按本协议[第四条](#)约定的故障等级对应时限响应并处置修复；

(2) 报告义务：故障修复后，一般故障应在 24 小时内、严重及重大故障应在 48 小时内，向甲方提交书面故障原因分析、整改措施及预防方案；对于特别复杂的故障，经甲方书面同意，可适当延长报告提交时间；

(3) 损失范围：乙方承担因乙方过错直接导致的经济损失，包括但不限于必要的故障排查费、系统修复费、应急处置费、第三方技术服务费。

(二) 故障响应及修复违约

故障响应及修复违约：乙方未按合同第四条约定的时限响应、修复故障的，按以下标准执行：

1. 重大故障（乙方责任导致的系统整体宕机、核心业务数据不可逆丢失等，未按约定 1 小时内修复，超出 60 分钟及以上）：每发生一次，扣除合同服务费总额的 1% 作为违约金；若单次故障导致甲方系统中断超过 24 小时，额外按合同服务费总额的 2% 支付违约金，同时承担甲方因此遭受的直接经济损失（包括但不限于业务中断损失、应急处置费用）。

2. 严重故障（乙方责任导致的受理、派单核心功能失效，未按约定修复，超出 20-60 分钟）：每发生一次，扣除合同服务费总额的 0.5% 作为违约金。

3. 一般故障（乙方责任导致的受理、派单核心功能异常，未按约定修复，20 分钟内修复）：每发生一次，扣除合同服务费总额的 0.1% 作为违约金。

(三) 保密违约

乙方或其人员违反合同第十一条及附件 1《保密协议》保密义务的，且给甲方造成实际损失的按合同服务费总额的 20% 支付违约金；若泄密行为导致甲方敏感信息、业务数据泄露，给甲方造成不良影响或经济损失的，乙方除支付违约金外，还应承担全部损失（包括但不限于系统完善及数据修复费用、声誉损失、行政处罚费用、开除当事人员等）；甲方有权单方解除合同，乙方应承担相应的法律责任。

（四）违约情形判定

同一违约行为同时符合本条“故障响应及修复违约”与“日常维护义务及维护不当违约”情形的，甲方有权择一适用违约金较高条款追究违约责任，不重复计收；不同违约行为分别触发本条不同款项的，可分别适用、分别计收。违约事实及违约金金额须以甲乙双方共同确认的《运维服务违约情况登记》为准。

十四、不可抗力

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

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

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

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

十五、通知

1. 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本协议所列明的通讯地址以邮寄方式送达，挂号寄出或者投邮当日视为送达。

2. 一方变更通讯地址的，应自变更之日起3日内以书面形式通知对方，否则由变更方承担由此而引起的相关责任。

3. 本合同记载的通讯地址适用范围包括非诉阶段、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。

十六、违约合同终止

若合同一方有足够证据证明合同另一方未在规定时间内履行本合同项下规定义务，可

向对方提出书面违约通知，提出终止部分或全部合同，合同中未终止的部分应继续履行。

十七、破产合同终止

如合同一方破产或有证据证明其无履约能力，另一方可在任何时候以书面形式通知对方，提出终止合同而不给对方补偿，或要求资产保全防止损失扩大。本合同的终止将不影响乙方采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

十八、合同修改

1. 对合同的任何修改和变更，一方须向一方发出书面通知。
2. 任何对合同条款的变更或修改均须甲乙双方签订书面补充协议。

十九、转让与分包

本合同主体部分不得分包。甲方保留对技术上有特殊要求的部分合同内容采用指定分包的权利。除非甲方同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务。

二十、适用法律

本合同按中华人民共和国法律解释。

二十一、主导语言

甲乙双方所有的来往函电合同以及和合同有关的文件均以中文书写。

二十二、解决合同纠纷的方式

在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方同意按以下第（二）种方式解决。

- （一）双方同意由北京仲裁委员会仲裁。
- （二）双方约定向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

二十三、合同生效及其他

1. 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。
2. 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。
3. 合同之未尽事宜，双方本着相互信任和谅解的原则，友好协商解决并签订补充协议。
4. 本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方：北京市市民热线服务中心

乙方：

地址：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

地址：

邮编：101117

邮编：

电话：

电话：

（盖章）

（盖章）

法定代表人（或授权代表）签字：

法定代表人（或授权代表）签字：

日期：_____年____月____日

日期：_____年____月____日

附件 1

保 密 协 议

甲方：北京市市民热线服务中心

法定代表人：

地址：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

电话：

乙方：

法定代表人：

地址：

电话：

甲乙双方于【2026】年【 】月【 】签署了《运维支撑服务项目合同》，乙方在履行《运维支撑服务项目合同》的过程中会接触到甲方的保密信息，甲乙双方经认真友好协商，就乙方为甲方提供运维支撑服务所涉及的保密义务，达成如下协议，以资共同遵守。

第一条：信息工作相关信息

本协议所称信息工作相关信息指甲方在信息管理工作和技术工作中所涉及的各类信息（包括但不限于甲方用于内部管理、业务开展等各类信息和数据，机房、网络、信息系统及相关信息化软硬件设备、存储介质等，以及乙方因工作等原因甲方提供服务而产生的全部工作成果、知识成果等）。

第二条：保密信息

本协议所指的保密信息指甲方以书面、口头或电子文件的形式提供给乙方的任何信息或数据以及乙方因履行《运维支撑服务项目合同》而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件、规章制度以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料，包括但不限于甲方各类信息和数据，机房、网络、信息系统及相关信息化软硬件设备、存储介质等。

第三条：保密义务人

保密义务人是指因履行合同及为甲方提供相关服务等原因，已经知悉或将要知悉甲方信息工作相关信息的，有可能接触或已经接触涉密信息的乙方公司及乙方公司的相关工作人员。乙方及乙方工作人员为本协议所称的保密义务人。乙方对甲方的信息工作相关信息（本协议第一条）及保密信息（本协议第二条）承担保密义务。

第四条：保密义务人的保密义务

1. 乙方同意严格遵守法律法规，严格遵守甲方的保密制度及相关管理规定。保密义务人同意为保守国家秘密、维护甲方权益而尽最大努力，不得以任何形式直接或间接地、主动或被动地计划、组织、参与或从事任何有损国家利益、有损甲方合法权益的行为。

2. 保密义务人严格保守因工作等关系而已经或将要知悉的甲方信息工作相关信息（本协议第一条），以及可能或已经接触的各类涉密信息（本协议第二条），确保不因乙方主观或客观原因导致甲方信息工作相关信息以及各类涉密信息发生泄漏或被不正当使用。

3. 保密义务人未经甲方同意，不得出于商业竞争或私利等目的或其他原因，直接或间接地、主动或被动地获取甲方信息工作相关信息（本协议第一条）以及各类涉密信息（本协议第二条）。乙方在应知或已知接触到涉密信息时，须在第一时间通知甲方并取得甲方同意，并严格按照相关法律法规和甲方的保密制度及管理规定处理涉密信息。乙方因主观过失等原因知悉或接触工作内容以外的甲方信息工作相关信息或涉密信息的，须在第一时间向甲方报告，并最大限度减小泄密风险及已经或可能造成的损失。

4. 乙方应配合甲方相互监督，共同做好保密工作，并将已知泄密风险及时告知甲方。乙方应增强保密意识，加强自我监督，及时发现甲方信息工作相关信息或涉密信息是否发生泄漏或遭到不正当存储及使用，一经发现，须在第一时间向甲方报告，并采取有效措施迅速遏制泄密影响或损失进一步扩大。

5. 乙方在履行合同并为甲方提供服务期间，须遵守甲方保密制度和管理规定，依法依规获取、存储、使用各类信息（包括但不限于各类纸质、电子资料信息，存储介质和相关软硬件设备等相关信息）。未经甲方同意，乙方不得复制各类信息。工作结束后，乙方应将与工作有关的全部信息、工作成果等交还甲方。

6. 乙方人员因离职等原因不再为甲方提供服务的，乙方应提前通知甲方并取得甲方同意，并负责做好相关人员手续移交、人员变更备案等工作。乙方离职等人员应当继续遵守本协议规定的保密义务，禁止私自保留甲方各类信息，禁止将甲方各类信息用于其他目的。乙方负责向其他人员告知本协议全部保密义务并要求按照本保密协议严格执行，负责加强对乙方人员的保密教育、切实增强其保密安全意识和遵纪守法意识。因乙方人员（包括乙方离职人员）的不当言行导致泄密或敏感信息被非法利用的，乙方对所产生的的一切损失和法律后果承担全部责任。

7. 乙方同意只在本协议约定的范围内使用保密信息。乙方应将保密信息的使用限制在乙方及乙方相关工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于《运维支撑服务项目合同》之目的。乙方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方及乙方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息，不得将存储涉密资料的计算机及存储设备接入互联网及其他公共信息网络。如《运维支撑服务项目合同》因任何原因终止，甲方要求乙方返还或销毁任何依《运维支撑服务项目合同》而提供的文件、资料等，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁，并对储存在电脑里的文件进行永久删除。

第五条：保密期限

保密期限自本保密协议生效之日起至相关保密信息公开为止。本协议项下的保密义务不因《运维支撑服务项目合同》的终止、解除而终止。

第六条：违约责任

乙方或乙方工作人员（无论其是否仍然是乙方雇员）违反保密义务的，乙方需按照《运维支撑服务项目合同》服务费总额的 20%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。同时甲方有权立即终止一切相关合同、协议，要求乙方立即返还全部已支付费用，并追究乙方的法律责任。

第七条：双方确认

在签署本协议前，甲乙双方已经详细审阅了协议的内容，并完全了解协议各条款的法律含义。

第八条：协议的效力和变更

1. 本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。
2. 本协议的任何修改必须经过双方的书面同意。

第九条：乙方项目履约人员备案信息如下。1. 姓名：__，职务：__，身份证号：__；
2. 姓名：__，职务：__，身份证号：__。乙方项目履约人员如发生变动，乙方需于提前 10 日向甲方提交书面的变更后的人员信息，经甲方同意对变更后的人员信息进行备案。本协议对变更后的人员具有约束力。

第十条：本协议对双方均具有法律效力。如履行中发生争议，双方可协商解决；协商不成，任何一方可以依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条：本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市市民热线服务中心 乙方（盖章）：

法定代表人/授权代表（签字）： 法定代表人/授权代表（签字）：

年 月 日

年 月 日

附件 2

意识形态安全责任书

我了解有关意识形态安全法规制度，知悉应当承担的意识形态安全义务、法律责任。

本人庄重承诺：

一、认真遵守意识形态安全管理的各项法规和市民热线服务中心意识形态安全管理的各项制度；

二、积极参加北京市市民热线服务中心组织的意识形态安全培训教育；

三、自觉接受北京市市民热线服务中心意识形态安全日常检查和监督管理；

四、严格遵守系统上线、内容发布审批流程，未经允许不对信息系统功能、数据进行调整，未经允许不在网站、网厅、公众号等渠道发布信息；

五、严格落实网络意识形态安全相关要求，不利用微信群、微博等网络媒体发布或转发否定中国共产党领导、攻击中国特色社会主义制度、抹黑党和国家、煽动民族仇恨、宣扬恐怖主义、违反国家宗教政策、捏造或歪曲事实等信息；

六、严禁工作场所传播宗教，严禁工作场所设立宗教活动场所、建立宗教团体和组织、举行宗教活动、散发宗教类出版物及宣传片等宗教传播活动；

七、签订意识形态安全责任书。违反上述承诺，自愿承担党纪、政纪责任和法律后果。

承诺人电话：

承诺人身份证号：

承诺人签名：

年 月 日

附件 3

廉政责任书

根据国家法律、法规以及有关廉政建设的规定，为做好北京市市民热线服务中心在运维支撑服务项目管理工作中的党风廉政建设，保证各项工作高效优质，保证经费安全和有效使用，北京市市民热线服务中心(以下称甲方)与 (以下称乙方)就运维支撑服务项目，订立廉政责任书如下。

第一条 甲乙双方的权利和义务

- (一) 严格遵守党和国家有关法律法规及北京市的有关规定。
- (二) 严格履行运维支撑服务项目招标文件、投标文件及采购合同中规定的各项义务。
- (三) 双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（法律认定的商业秘密和合同文件另有规定的除外），不得损害国家和集体利益，违反国家及北京市各项规章制度。
- (四) 建立健全廉政制度，开展廉政教育，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。
- (五) 发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- (六) 发现对方存在严重违反本责任书的行为，有建议给予处理并要求告知处理结果和向其上级有关部门举报的权利。

第二条 甲方的义务

- (一) 甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用等。
- (二) 甲方工作人员不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。
- (三) 甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游提供方便等。

第三条 乙方义务

- (一) 乙方及其工作人员不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有

价证券、贵重礼品。

（二）乙方及其工作人员不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

（三）乙方及其工作人员不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

（四）乙方及其工作人员不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

第四条 违约责任

（一）甲方及其工作人员违反本责任书第一、二条，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理，调离其工作岗位；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）乙方及其工作人员违反本责任书第一、三条，依据有关规定，给予党纪、政纪或组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；情节严重的，甲方可以单方终止与乙方的协议，并禁止乙方在三年内参与甲方组织建设的项目的投标。

第五条 本责任书有效期为甲乙双方签署之日起至该项目验收合格之日止。

第六条 本责任书作为运维支撑服务项目合同的附件，与项目合同具有同等的法律效力，经合同双方法定代表人或授权代表签字并盖章后生效。

第七条 本责任书共陆份，甲方、乙方各执叁份。

甲方（盖章）：北京市市民热线服务中心 乙方（盖章）：
心

法定代表人或授权代表（签字或盖章）： 法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签订日期： 签订日期：

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

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

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投标文件

（资格证明文件）

项目名称：
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）根据相关法律、法规等规定，特就本单位控股及管理关系情况申报如下，并承担申报不实的责任。

1. 有限责任公司、股份有限公司适用：

投标人名称	
法定代表人姓名	
单位负责人姓名	
投标人的控股股东/投资人名称及出资比例	

投标人的非控股股东/投资人 名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

注：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。

2) 本条所指单位负责人为同一人指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

3) 本条所指控股关系指单位或股东的控股关系。控股股东指：

a. 出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股本总额百分之五十以上的股东；

b. 出资额或者持有股份的比例不足百分之五十，但其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

4) 本条所指管理关系指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。

5) 本条所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接控股或管理关系。

6) 如无相关情况，请在相应栏填写“无”。

7) 适用于“有限责任公司、股份有限公司”的必须填写，如不填写视为实质性不响应；不适用的填写“/”。

2. 机关法人、事业单位法人、社会团体法人适用：

投标人名称	
单位负责人姓名	
投标人的控股股东/投资人名称及出资比例	

投标人的非控股股东/ 投资人 名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

注：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。

2) 本条所指单位负责人为同一人指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

3) 本条所指控股关系指单位或股东的控股关系。控股股东指：

a. 出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股本总额百分之五十以上的股东；

b. 出资额或者持有股份的比例不足百分之五十，但其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

4) 本条所指管理关系指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。

5) 本条所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接控股或管理关系。

6) 如无相关情况，请在相应栏填写“无”。

7) 适用于“机关法人、事业单位法人、社会团体法人”的必须填写，如不填写视为实质性不响应；不适用的填写“/”。

3. 合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户适用：

投标人名称	
法定代表人姓名	
控股投资人名称及出资比例	
非控股投资人名称及出资比例	

管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

注：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。

2) 本条所指单位负责人为同一人指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

3) 本条所指控股关系指单位或股东的控股关系。控股股东指：

a. 出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股本总额百分之五十以上的股东；

b. 出资额或者持有股份的比例不足百分之五十，但其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

4) 本条所指管理关系指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。

5) 本条所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接控股或管理关系。

6) 如无相关情况，请在相应栏填写“无”。

7) 适用于“合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户”的必须填写，如不填写视为实质性不响应；不适用的填写“/”。

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具体分包内容。

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

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了

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

2-1-1 中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函格式

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（**请进行勾选**）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

4 投标保证金凭证/交款单据复印件（如有）

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）

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 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：_____

包号	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

3 投标分项报价表

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

注：1. 本表应按包分别填写。
2. 如果不提供分项报价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

4 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
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）： ☐ 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐列明，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

5 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”。

日期：____年____月____日

6 本国产品标准证明文件（如适用）

关于符合本国产品标准的声明函

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

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

2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

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

4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填。

5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填。

产品成本占比承诺函

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

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

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：

1. 本承诺函应按包分别提供。
2. 单一产品采购无须提供本承诺函；供应商提供产品全部为本国产品，且提供了《关于符合本国产品标准的声明函》时，无须提供本承诺函。
3. 当采购项目或单个采购包中含有多种产品，且供应商提供的产品同时包含本国产品及非本国产品，则供应商除需提供《关于符合本国产品标准的声明函》外，还需提供本承诺函；否则，不享受价格评审优惠。

7 中标服务费承诺书（实质性格式）

中标服务费承诺书

中技国际招标有限公司：

我单位在贵公司组织的_____项目招标中若获中标（招标文件编号：_____），我单位保证在收到中标通知书同时，按招标文件的规定，以支票或汇票现金形式，向贵公司一次性支付应该缴纳的中标服务费用。

请贵公司收到我单位缴纳的中标服务费后，给我单位开出_____（增值税普通发票/增值税专用发票）。

特此承诺！

投标人名称（盖单位章）：_____

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

纳税人识别号：_____

开户行：_____ 账户：_____

承诺日期：_____

8 投标人资料表（实质性格式）

投标人资料表

单位名称		成立日期				
经营地址		单位性质				
注册资金		传真				
法定代表人		电话				
总经理		邮箱				
上级单位名称		信用等级				
资质等级		上年度营业额				
经营范围	附营业执照复印件					
单位员工概况	合计_____人	高级职称	中级职称	初级职称	技师	
		人	人	人	人	
单位组织构架	请附图					
下属单位情况	请附表					

9 中小企业证明文件

说明：

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

中小企业声明函（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（**请进行勾选**）：

☐ 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

9-1 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”。

9-2 业绩一览表和业绩证明文件

业绩一览表

序号	项目名称	项目内容	业主单位及联系电话	完成时间

下附业绩证明文件：

9-3 货物说明一览表

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	货物名称	主要规格及 技术参数	数量	产地	品牌	产品质量 保证期	备注
							

注：各项货物详细技术性能应另页描述。

投标人名称（盖章）：_____

日期：____年____月____日

9-4 项目团队情况一览表格式

序号	姓名	性别	年龄	学历	专业	职称	从事本 专业工 作年限	资质证书	拟任职务

9-5 拟投入本项目的人员简历表（格式）

姓名		性别		出生年月	
职务		职称		学历	
毕业院校及 毕业时间			所学专业		
专业			从事工作年限		
拟在本项目中承担的职务					
资格证书编号					
主要工作经历及业绩：					

三、其他

1 通宝函格式

投标保函

保函编号：

查询码：

致：_____（以下称“受益人”）

鉴于_____（以下称“申请人”）将参加受益人的（工程/物资机械采购、租赁）的投标，开立人基于自愿审慎的原则向受益人开立本独立保函：

一、本保函的最高金额为（大写）人民币_____整（¥_____）。

二、本保函的有效期间自本保函开立之日起至_____（工程/采购/租赁）确定中标单位之日后 28 日（含 28 日）止，受益人或申请人延长投标有效期无须通知我方。但无论如何，本保函有效期最晚不超过____年____月____日。

三、在本保函的有效期内，受益人基于下列事由，可以向我方提出书面索赔通知，此书面索赔通知即为开立人据以付款的单据，我方将立即向受益人支付本保函最高金额：

1. 申请人在招标文件规定的投标有效期内撤回其投标；
2. 申请人违反相关法律法规、政策的规定，进行串通投标、围标、骗标；
3. 申请人在投标有效期内收到受益人发出的中标通知书后，不能或拒绝按招标文件的要求签署书面合同；
4. 申请人在投标有效期内收到受益人发出的中标通知书后，不能或拒绝按招标文件的规定提交履约担保；
5. 招标文件中规定的其它扣留、不予退还或没收投标保证金或投标保函的情形。

四、本保函为见索即付、不可撤销保函。在本保函的有效期内，我方将在收到受益人的书面索赔通知后____个工作日内，不争辩、不挑剔、不可撤销地立即向受益人支付本保函项下最高金额。

五、受益人的索赔通知应当说明索赔理由，并必须在本保函的有效期间内送达我方，但无需证明索赔事由是否确实恰当。

六、本保函的有效期间届满，或我方已向受益人足额支付本保函的全部金额，我方责任免除。本保函涂改无效，本保函保证项下的权利不得转让。

七、本保函适用中华人民共和国法律。

八、因本保函发生争议协商解决不成，由我行所在地法院管辖。

开立人：_____

（盖章）

法定代表人或委托代理人：_____

2026 年 月 日