



国金招标
CHINA FINANCE TENDERING

北京市计量检测科学研究院
呼叫中心服务项目（2026-2027年度）

招标文件

项目名称：北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目（2026-2027年度）

项目编号：11000026210200176951-XM001

采购人：北京市计量检测科学研究院

采购代理机构：国金招标有限公司

日期：2026年7月



温馨提示：投标人投标特别注意事项

一、 请投标人特别留意招标文件上注明的投标截止和开标时间，逾期送达的投标文件，采购人或采购代理机构恕不接收。请于开标前将投标文件上传至系统，避免当日上传解压失败。

二、 投标保证金用于保护本次招标免受投标人的行为而引起的风险，为本次投标的必要组成部分，建议投标人仔细阅读招标文件中关于投标保证金的描述。以银行转账方式交纳投标保证金的，必须于**投标截止时间前到达指定账户**，以到达指定账户的时间为准。因转账当天不一定能够到达指定账户，为避免因投标保证金未到达指定账户而导致投标被拒，建议**至少提前 2 个工作日转账**，并上传系统中。

三、 招标文件中标有“★”的条款，投标人必须一一响应。若有一项带“★”的指标要求未响应或不满足，其投标将按无效投标处理。

四、 请正确填写《投标一览表》，报价要求详见招标文件《投标一览表》。**投标分项报价表须逐项列出，不可合并**。投标人须提供“**投标分项报价表**”的excel版，且保证所提供的内容均保持一致。于开标后半小时内发送至gjzbbm@163.com。

五、 请仔细检查本招标文件附件的落款中关于签署、盖章的要求，写明签署、盖章，未按要求响应的投标将被拒绝。

六、 建议将投标文件按目录格式顺序编制页码。

七、 **如本项目允许分公司投标的**：分公司作为投标人的，须提供具有法人资格的总公司的营业执照副本电子件及授权书。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具唯一的投标授权书。法律法规或者行业另有规定的除外。

八、 已缴纳投标保证金但决定不参加投标的潜在投标人请于投标截止时间前两个工作日以书面形式通知采购代理机构，以便及时退还投标保证金。

九、 投标人请注意区分投标保证金及招标代理服务费收款账号的区别，务必将保证金按招标文件的要求存入指定的保证金专用账户（北京银行），招标代理服务费存入指定的服务费账户（民生银行）。切勿将款项转错账户，以免影响保证金缴纳、退还的时效。

（本提示内容非招标文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以招标文件为准。）

我公司地址：北京市朝阳区东三环南路甲52号顺迈金钻国际商务中心

目录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	7
第三章	资格审查	24
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	47
第七章	投标文件格式	52

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：11000026210200176951-XM001
2. 项目名称：北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目（2026-2027年度）
3. 项目预算金额：人民币128.40万元；
4. 采购需求：

序号	标的名称	数量	采购包 预算金额 (万元)	简要技术需求或服务要求
1	北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目 (2026-2027年度)	1项服务	128.40	为采购人提供包括客户咨询、客户服务、投诉处理等相关服务。

5. 合同履行期限：以合同约定时间为准，服务期限一年。
6. 本项目是否接受联合体投标：☐是 ☒否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

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

2.1 中小企业政策

本项目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。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：信息传输业

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 本项目是否属于政府购买服务：

☒否

☐是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：

3.2.1 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，不得同时参加本项目同一分包的政府采购活动；

3.2.2 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，不得参加本次政府采购活动。

3.2.3 未被信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）中国政府采购网

(www.ccgp.gov.cn) 列入失信被执行人、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

3.2.4 投标人须具备有效期内的《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》（范围覆盖本次采购内容）

3.2.5 本项目是否接受分支机构参与响应：否；

三、获取招标文件

1. 时间：2026年7月8日至2026年7月15日，每天上午9：00至12：00，下午13:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4. 售价：0元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026 年 7 月 29 日 09 点 30 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>），本项目采用远程电子投标及开标方式，由投标人自行对电子投标文件进行解密，不接受纸质文件，无须投标人到达现场。请投标人务必远程参加并保持联系人电话畅通，同时确保使用制作上传本项目电子投标文件的计算机设备及自身 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自行进行解密操作。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：

《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）；

《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）；

《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）；

《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；

《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）；

《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库[2019]19号）；

《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）；

《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）；

《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）。

2. 本项目的招标公告同时在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、北京市政府采购网（www.ccgp-beijing.gov.cn）上发布。

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政府采购电子交易平台进行电子开标。

评分方法和标准：综合评分法。

投标人须于开标当日的投标截止时间前递交电子投标文件。

代理机构项目编号：CFTC-BJ08-2606086（投标文件中涉及的项目编号，可填写此编号或11000026210200176951-XM001）

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：北京市计量检测科学研究院

地址：北京市朝阳区安苑东里一区12号

联系方式：邢老师 010-57521554

2. 采购代理机构信息

名称：国金招标有限公司

地址：北京市朝阳区东三环南路甲52号顺迈金钻国际商务中心9层9C

联系方式：马利军、边璐、孔政、张含勇、邵柄强、杨振豪、孙涛、刘晓红、崔连源、王树凡、汪凯

联系电话：15718832906

3. 项目联系方式

项目联系人：马利军、边璐、孔政、张含勇、邵柄强、杨振豪、孙涛、刘晓红、崔连

源、王树凡、汪凯

联系电话：15718832906

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： ☒ 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包不适用。 ☐ 本项目为单一产品采购项目。 ☐ 本项目为非单一产品采购项目，核心产品为：_____
3.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织，考察时间：年_月_日_点_分 考察地点：_____。
	开标前答疑会	☒ 不召开 ☐ 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： ☒ 不需要 ☐ 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求： <u>详见招标文件第五章</u> ； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： ☒ 不需要 ☐ 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	标的的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目（2026-2027年度）</td><td>信息传输业</td></tr> </tbody> </table> 注：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。	序号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	1	北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目（2026-2027年度）	信息传输业
序号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
1	北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目（2026-2027年度）	信息传输业						
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☐ 无 ☒ 有，具体情形： （1）投标人的报价不得超过采购项目预算金额及分项限价，否则将被作为无效投标处理。 （2）异常低价审查：详见招标文件 第四章2.2异常低价处理						
12.1	投标保证金	投标保证金金额：人民币12,840.00元（壹万贰仟捌佰肆拾元整） 投标保证金收受人信息： 公司名称：国金招标有限公司 账号：20000034139900038022284 开 户 行：北京银行九龙山支行营业部。 投标保证金形式：<u>支票、汇票、本票、网上银行支付、金融机构或担保机构出具的保函等非现金形式。</u> 投标保证金提交截止时间：<u>投标人应在投标截止时间前按招标文件规定的金额、形式等，将投标保证金交到国金招标有限公司（采用电汇或网上银行支付的，须在投标截止时间前到账）</u> 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”。						

12.8.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☐ 无 ☒ 有，具体情形： (1) 在投标有效期内，供应商擅自撤销投标的； (2) 中标人不按规定与采购人签订合同的； (3) 中标人不按规定提交履约保证金的； (4) 中标人擅自放弃中标的。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起90日历天。
18.2	解密时间	解密时间：10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： ☒ 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>服务部分</u>得分高者为中标人 ☐ 随机抽取 如投标人对本项目的多个包同时进行投标，则投标人在本项目中最多中标包的数量： ☒ 不限制； ☐ 限制。具体规定如下： 1、投标人可对本项目任意一个包或多个包同时进行投标，但最多只能中标1个包。 2、投标人的优先中标顺序为：按包号由小到大的顺序作为投标人的优先中标包顺序。 3、如投标人已被推荐中标1个包，则同时放弃其他包的中标候选人资格。 4、投标人须在投标文件《投标书》中承诺：同意招标文件中规定的上述中标原则。
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，具体要求： (1) 可以分包履行的具体内容：_____；

		(2) 允许分包的金额或者比例：____； (3) 其他要求：____。
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	询问提出形式：书面形式
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式联系部门： 国金招标有限公司； 联系电话：15718832906 通讯地址：北京市朝阳区东三环南路甲52号顺迈金钻国际商务中心9层9C
27	代理费	收费对象： ☐ 采购人 ☒ 中标人 收费标准： 参考原国家发展和改革委员会《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号文、发改办价格〔2003〕857号文及发改办价格〔2011〕534号文件规定的招标代理费收取标准为基础，按上述标准计算出费用后乘以85%折扣率向中标人收取。 缴纳时间： <u>领取中标通知书时</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《评标程序、评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

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

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

5.1.4 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。

5.2 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以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

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

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

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邮箱：gjzbbm@163.com；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。

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

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

14 投标文件的签署、盖章

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

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。

18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。

18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。

18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。

18.5 投标人不足 3家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

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

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

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

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，在中国政府采购网、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或分项限价，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”； 投标人是非企业专业服务机构的，应提供有效的“执业许可证”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。 若本项目允许分支机构参加投标，则分支机构参加投标的，此处可提供该分支机构或其所属法人或其他组织的相应证明文件。	提供证明文件的电子件并加盖公章
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者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、重大税收违法失信主体名单、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，由采购人或者采购代理机构查询。
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	具体要求见第一章《投标邀请》	/

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1	中小企业证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》 当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时需要在《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》
2-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
2-3	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件并加盖公章
3	本项目的特定资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	/

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、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”
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》 注：如联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件并加盖公章
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	提供证明文件的电子件并加盖公章

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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**。

二、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	不存在将一个采购包中的内容拆开投标；
3	投标报价	不存在投标报价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/分项限价；
4	报价唯一性	不存在投标文件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	不存在投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；
6	签署、盖章	按照招标文件要求签署、盖章的；
7	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；
8	★号条款响应（如有）	投标文件满足招标文件中★号条款要求的；
9	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；
10	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）；

11	报价的修正（如有）	不存在投标文件报价出现前后不一致，投标人对修正后的报价不予确认的；（如有）
12	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；
13	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	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件： 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。
14	符合公平竞争	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；
15	不存在串通投标	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；
16	不存在附加条件	不存在投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

17	不存在其他无效情形	不存在投标人、投标文件不符合法律、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，评标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）评标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 评标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 评标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，评标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4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

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

2.6 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》5.1.4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）政策性加分。

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：推荐投标报价最低者为中标候选人

- 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按《投标人须知资料表》要求确定中标人。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、投标或投标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。

三、评标标准

评分项	评分内容	说明
价格部分（10分）		1、评标基准价=最低的有效投标报价 2、合格投标人的有效报价得分=（评标基准价/投标报价）×10 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》2.2、2.4、2.5及2.6。
商务部分（10分）	业绩（10分）	根据投标人近3年（2023年1月1日起至投标文件递交截止日止，以合同签订日期为准）具有的类似项目业绩情况综合评定，每提供1个业绩证明材料得2分，最多得10分。 （注：须提供合同电子件（加盖投标人公章）作为证明材料，至少提供合同封面、签字盖章页、合同采购内容、合同签订日期等关键页，否则不得分。同一用户的多个合同业绩只计一次）
服务部分（80分）	项目背景理解分析方案（10分）	综合考虑投标人针对本项目的项目理解分析、特点及难点把握等。要求对项目理解全面、透彻，特点和难点归纳准确。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足采购要求，得10分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得8分； 方案满足采购要求，但仅为对采购需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得6分； 方案的应答仅部分满足采购要求，得3分； 未进行任何阐述或不满足采购要求，得0分。
	客户咨询服务方案（20分）	综合考虑投标人提供的客户咨询服务方案，包括但不限于以下内容：呼入型服务、呼出型服务、在线咨询服务、强制检定专项服务。要求方案详细完整、有较强针对性、合理可行。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足采购要求，得20分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得16分；

		方案满足采购要求，但仅为对采购需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得12分； 方案的应答仅部分满足采购要求，得6分； 未进行任何阐述或不满足采购要求，得0分。
	客户服务方案 (10分)	综合考虑投标人针对本项目的客户服务方案，包括但不限于以下内容：业务受理、客户管理、客户回访、统计分析。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足采购要求，得10分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得8分； 方案满足采购要求，但仅为对采购需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得6分； 方案的应答仅部分满足采购要求，得3分； 未进行任何阐述或不满足采购要求，得0分。
	投诉处理服务方案 (10分)	综合考虑投标人针对本项目的投诉处理服务方案，包括但不限于以下内容：投诉处理流程、投诉数据分析 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足采购要求，得10分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得8分； 方案满足采购要求，但仅为对采购需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得6分； 方案的应答仅部分满足采购要求，得3分； 未进行任何阐述或不满足采购要求，得0分。
	服务功能方案 (10分)	综合考虑投标人针对本项目的服务功能方案。 方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足采购要求，得10分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得8分； 方案满足采购要求，但仅为对采购需求的简单复制，未进行进一步的详

		细阐述，得6分； 方案的应答仅部分满足采购要求，得3分； 未进行任何阐述或不满足采购要求，得0分。
	项目团队配备 (10分)	综合考虑投标人针对本项目的项目团队配备情况。 团队组成人员满足招标文件要求、经验丰富、人员组织架构合理，得10分； 团队组成人员部分满足招标文件要求、经验较丰富、人员组织架构较合理，得8分； 团队组成人员部分满足招标文件要求、具备一定经验、人员组织架构具备一定合理性，得6分； 团队组成人员不满足招标文件要求、团队组成人员经验不足、无相关项目经验、组织架构设计不合理，得3分； 未进行任何阐述或不满足采购要求，得0分。
	服务进度及质量保证方案 (10分)	综合考虑投标人针对本项目的服务进度及质量保证方案。 整体进度计划详细合理，质量管控流程清晰、保证措施完善，问题响应与应急处置措施合理，完全满足采购需求，得10分； 方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细说明，或方案中未包括具体实施细节及措施，得8分； 方案满足采购要求，但仅为对采购需求的简单复制，未进行进一步的详细阐述，得6分； 方案的应答仅部分满足采购要求，得3分； 未进行任何阐述或不满足采购要求，得0分。

第五章 采购需求

一、概况

为采购人提供服务，包括客户咨询、客户服务、投诉处理等相关服务。

二、服务期限与服务地点

1. 服务期限

以合同约定时间为准，服务期限一年。

2. 服务地点

服务地点为：包括但不限于北京市。

三、服务内容

（一）客户咨询

服务公司负责按采购人的要求，为采购人做好客户咨询工作，具体服务内容包括但不限于：

1. 呼入型服务

（1）**业务咨询：**负责向客户解答送检规定与预约咨询，如送检流程、所需资料明细、送检时间地点、业务类型、检测时限、检测进度、收费标准及缴费方式等。

（2）**现场检测预受理：**负责向采购人市场部反馈客户的现场检测需求，依据采购人市场部制定的统一工作安排，通知客户现场检测相关事宜。

（3）**客户特殊诉求反馈：**负责接收客户提出的特殊服务诉求，第一时间向采购人市场部汇报，并及时将处理结果告知客户。

（4）**客户意见建议收集：**负责记录客户提出的合理化意见建议，分类整理汇总后向采购人市场部汇报。

2. 呼出型服务

（1）**预报价：**负责常规检测项目由坐席人员引导客户进行价格查询，特殊项目向采购人市场部汇报，收到反馈信息后及时向客户进行报价。

（2）**完检信息通知：**负责客户送检计量器具完检后，通过电话、短信、邮件和社交媒体等方式及时通知客户完检信息，并告知客户应缴费金额、办理取检等后续流程。

（3）**退检信息通知：**负责客户送检计量器具出现退检时，通过电话、短信、邮件和社交媒体等方式及时通知客户退检信息，并告知客户退检原因、办理取检

等后续流程。

(4) 检测时限及检测类型变更通知：负责客户送检计量器具的检测时限、检测类型发生变更时，及时与客户确认变更信息并告知变更原因，主动与客户说明变更流程。

(5) 预约单整理：负责登记、整理客户预约需求并同步报送至采购人市场部，及时将采购人市场部的预约审核及处理结果反馈告知预约客户。

(6) 疑难问题沟通：负责收集、登记客户各类疑难问题并同步报送至采购人市场部，及时将采购人市场部的沟通协调处置结果反馈告知客户。

(7) 新客户开发及配套服务：负责对新客户或有特殊服务需求的客户进行登记、汇总并及时报送至采购人市场部，根据采购人市场部统筹意见，为客户制定并提供个性化服务方案满足客户需求。

3. 在线咨询服务

(1) 系统在线咨询：负责为采购人提供 7×24 小时全自动语音咨询服务，支持客户非工作时段语音留言咨询，服务公司应及时受理、处置客户语音留言事项并完成客户回访与结果回复。

(2) 人工在线咨询：负责通过采购人网络平台与客户进行“一对一”交流，在线解答客户咨询。

4. 强制检定专项服务

(1) 强制检定咨询及解答：负责解答客户强制检定相关咨询，辅助客户填报强制检定信息，沟通协调强制检定审核环节各类问题。

(2) 强制检定辅助审核管理：负责协助完成强制检定审核工作，提升审核管理效能。

(3) 强制检定统计与报表编制：负责承接强制检定相关数据统计，按要求完成各类专项报表编制。

(4) 强制检定其他相关辅助：负责配合完成强制检定其他配套辅助工作。

(二) 客户服务

服务公司负责按采购人的要求，为采购人做好客户服务工作，具体服务内容包括但不限于：

1. 业务受理

(1) 服务公司负责（不限于）安苑东里、和平里、立水桥、石景山、亦庄、

氢能等院区客户送检仪器设备及附件的送检接收工作

- ①负责询问客户送检的常规及特殊需求，将所有送检信息录入业务系统，主动提示客户认真核对送检信息，确保录入信息准确无误。
- ②负责打印客户送检委托单和仪器标识，检查仪器设备及附件外观，核对仪器及附件数量，并将仪器标识准确无误地粘贴在仪器及附件的外壳或外包装处。
- ③负责对完成接收的仪器及附件及时进行分发，由仪器库房管理人员转送至相关实验室进行交接。
- ④负责生成客户送检委托单，双方确认后签字盖章，并告知客户凭送检委托单办理取检业务。

（2）服务公司负责（不限于）安苑东里、和平里、立水桥、石景山、亦庄、氢能等院区客户送检仪器设备及附件的完检发放工作

- ①负责凭客户提交的送检委托单办理完检仪器设备及附件、证书的取检业务。
- ②负责将完检仪器设备及附件生成任务单，交仪器库房管理人员及时寻取。
- ③负责核对仪器设备及附件的信息、数量，确认客户正常缴费后发放仪器设备及附件，并提示客户领取纸质证书或自行下载电子证书（强制检定计量器具）。

2. 客户管理

（1）建立完善的客户档案

- ①负责依托客户管理系统建立客户档案，主要包括：客户基本信息、业务量信息、客户反馈信息等。其中：客户基本信息包括客户的名称、地址、联系人等，业务量信息包括客户的送检量、取检量、缴费情况等，客户反馈信息包括客户在业务办理事前、事中和事后提出的所有意见建议。
- ②负责对客户信息进行整理，按照分类标准，将客户信息分配到相应的类别中，便于有效管理和分析客户数据。
- ③负责持续更新和维护客户档案，确保信息数据的一致性、准确性、完整性、及时性和有效性。

（2）客户送检计量器具跟踪管理

- ①负责根据客户计量器具送检记录，为客户送检计量器具周期检测到期前提供个性化提醒服务。
- ②负责根据客户计量器具送检需求，为客户定制送检计划，按计划安排送检工

作。

③负责根据客户计量器具取检需求，为客户定制取检计划，按计划安排取检工作。

（3）客户欠费催缴工作

①负责根据客户实际缴费情况，确保客户足额缴纳检测费，如出现欠费情况，应及时掌握欠费的原因。

②负责根据客户欠费情况，制定欠费催缴计划并与客户及时沟通，双方达成共识。

③负责按欠费催缴计划安排落实欠费催缴工作，做好相关数据统计并及时反馈采购人市场部。

（4）合同客户日常维护

①建立合同客户 VIP 咨询专线：负责为合同客户提供更为通畅、便捷的咨询服务绿色通道，节省时间成本，提升服务体验。

②支持合同客户 7×24 小时移动咨询服务：负责借助呼叫系统的移动办公服务功能，支持合同客户 7×24 小时的电话咨询，呼叫中心系统支持移动设备录音，在非工作时间范围内不能通过移动设备为客户解决问题的，在工作期间通过录音整理客户信息和问题并及时提供解决方案。

③设立合同客户辅助专员：负责选拔业务骨干通过培训后担任合同客户辅助专员，在满足呼叫中心常规业务基础上，根据采购人市场部的要求承接合同客户提出的合理需求与服务。

④建立完善的合同客户信息档案：负责依托客户关系管理系统，整理、完善并及时更新合同客户的名称、地址、联系人、业务量等信息，收集客户提出的各种意见和建议。

⑤负责按照采购人市场部的要求对所有合同客户的相关数据形成月报表，每月月初完成上报。

⑥负责按照采购人市场部的要求做好合同客户的跟踪维护工作（包括送检情况、检测进度、缴费情况等），并及时反馈。

⑦加强沟通，定期回访：负责主动与合同客户进行沟通，及时获取客户需求，围绕服务态度、沟通协调能力、业务办理效率以及廉洁从业等主要问题定期进行合同客户回访，并以报告的形式反馈至采购人市场部，为合同客户管理工作

提供决策依据。

3. 客户回访

(1) 根据客户的特点和需求，合理安排回访时间

- ①负责对连续送检的客户定期进行回访，一般每月回访一次。
- ②负责对中途暂停或停止送检的客户及时进行回访，了解客户的意向和需求，并合理安排回访时间。

(2) 采用不同方式进行回访，满足客户不同需求

- ①负责采用电话回访的方式，可以直接与客户进行有效的交流，了解客户真实的需求和反馈。
- ②负责采用邮件回访的方式，可以为客户提供更加详细的信息，给客户充足的时间考虑。
- ③负责采用社交媒体回访的方式，可以更加灵活地与客户进行互动。

(3) 挖掘客户实际需求，提升客户回访效果

- ①负责与客户保持联系，了解客户的业务发展情况，及时发现客户的需求变化，制定合适的客户回访计划。
- ②负责通过引入自动化工具进行客户回访，减少人工操作的繁琐，提高回访效率，通过数据分析优化回访流程，提高回访成功率。
- ③负责在客户回访的过程中围绕服务态度、服务意识、服务形象、服务水平、服务效率、检测能力、检测周期、检测结果、差错率、处理问题及时性以及廉洁从业等主要问题进行满意度调查，关注、收集、分析、整理客户反馈的意见建议，并将反馈结果和意见建议及时反馈采购人市场部，为客户管理工作提供决策依据。

4. 统计分析

(1) 收集、整理相关数据

- ①负责收集相关数据，确保数据的准确性和完整性，避免因数据错误或缺失而导致分析结果失真。
- ②负责对收集的数据进行预处理，去除重复值、填补缺失值、纠正错误值等，提高数据质量。
- ③负责对预处理后的数据实施分类、排序、筛选等整理工作，提升后续数据分析及处理工作效率。

（2）分析、管理相关数据

①负责对整理好的数据进行分析，通过数据分析，揭示数据背后的规律和趋势。

②负责将分析结果按月度、年度形成数据分析图表（包括导出的原始数据、客户预约明细表、满意度调查汇总表、人员调度表、送检统计表、取检统计表、退检统计表、检测费统计表、结账统计表、转送统计表等）或数据分析报告，并及时反馈采购人市场部，提高决策效率。

③负责对分析结果进行持续跟踪和监控，及时发现潜在的问题和风险，调整分析方法和策略，以确保数据质量和分析结果的准确性。

（三）投诉处理

服务公司负责按采购人的要求，为采购人做好投诉处理工作，具体服务内容包括但不限于：

1. 投诉处理流程

（1）耐心倾听客户投诉内容和需求，安抚客户情绪。

（2）准确、完整记录客户投诉信息与诉求内容，如实登记投诉时间、事发地点、涉事服务、相关人员、投诉缘由等关键要素，便于后续问题处置与数据统筹分析。

（3）对客户的投诉进行分类与分级，针对不同类型及级别的投诉采取相应措施，确保投诉得到及时、准确处理。

①负责对客户简单抱怨或投诉直接进行处理，做好客户安抚工作并及时向采购人市场部报备处理结果。

②负责准确记录客户重大抱怨及复杂投诉，第一时间对接相关部门沟通核实、摸清实际情况，并及时反馈采购人市场部，持续跟进投诉处理进度，确保问题得到妥善解决。

③负责向客户反馈投诉处理结果，主动跟进客户满意度情况，确保客户诉求得到充分回应；若客户对处理结果存在异议或不满意，需持续统筹协调、优化处置并推进落实，直至问题得到圆满解决。

2. 投诉数据分析

（1）通过电话、邮件、社交媒体等多种渠道收集客户投诉数据，确保收集数据真实、准确、完整。

(2) 将收集到的投诉数据通过分类、排序、筛选等方式进行整理，剔除重复、无效及错误信息。

(3) 对整理好的投诉数据进行分析，重点关注投诉类型、投诉数量、处置时效、办理结果等核心指标，深挖现存问题，研判发展趋势。

(4) 以图表、报告等形式输出数据分析成果，直观展示投诉数据特征及趋势，精准梳理服务痛点、剖析问题根源，并制定相应优化改进措施。

(5) 持续跟踪落实改进措施后的投诉数据变化情况，科学评估整改实施成效。

四、服务功能

服务公司负责按采购人的要求，为采购人提供满足工作要求的服务功能，具体服务功能包括但不限于：

1. 语音导航及语音播报：对客户关注的事项分类，根据客户需求语音导航选择自动播报相关信息。

2. 来电弹屏：来电或外呼时，弹屏显示客户信息及历史沟通记录，方便客服人员查询。

3. 在线咨询：客户可通过网站、微信公众号、微信小程序、APP 等进行线上咨询，不受场地限制，实现移动办公。

4. 客户管理：应记录保存客户姓名、联系电话、沟通记录等信息，有效跟进，清晰掌握客户状况。

5. 工单管理：实时跟踪工单，掌握工单流转状态。快速检索，使信息价值最大化。

6. 图表监控：实时监控图表，直观展现当天呼叫中心情况、24 小时分时段话务分布情况，动态分析自身业务发展状况。

7. 统计报表：以数据图表的形式将呼入呼出时间趋势、呼入呼出地域分布、坐席工作量、坐席满意度调查等进行展示，掌握平台话务变化情况，如遇特殊情况应及时反馈采购人市场部。

8. 录音存储：对每次通话录音，提高客户电话咨询和回访的及时性、准确性，持续提升服务质量。

9. 知识库储备：建立客户沟通问题知识库，实现客服人员实时培训，降低培训成本，缩短查询时间，提高工作效率。

10. 服务满意度评价：具备服务满意度实时评价功能，增强服务意识，提升服务

水平。

五、人员配置

服务公司负责按采购人的要求，为采购人提供满足工作要求数量的专职工作人员，服务公司负责招聘和管理，采购人面试考察合格后方可入职，具体要求如下：

（一）项目主管 1 名

1. 负责呼叫中心服务项目日常运行管理，做好与采购人市场部日常对接、业务沟通及事务协调工作。
2. 负责电话咨询、在线咨询、业务受理、客户管理、客户回访、统计分析、投诉处理及相关数据记录、整理、分析、跟踪并形成图表、报告等工作。
3. 大学本科及以上学历，熟悉呼叫中心运行管理模式，具备较强的现场组织协调、内外沟通对接及文字撰写能力；工作严谨细致、务实稳重，责任心强、执行力高效，具备较强客户服务思维，拥有良好的服务意识、大局意识与团队管理协作精神。
4. 具有客服相关专业基础，3 年以上相关工作经验，通过简单培训能够满足采购人的服务需求。

（二）客服人员 7 名

1. 负责电话咨询、在线咨询、业务受理、客户管理、客户回访、统计分析、投诉处理及相关数据记录、整理、分析、跟踪并形成图表、报告等工作。
2. 大学专科以上学历，具备较好的组织、协调、沟通及表达能力，工作认真，服务热情，善于沟通，执行力强，良好的服务意识和团队合作精神。
3. 具有客服相关专业基础，1 年以上相关工作经验，通过简单培训能够满足采购人的服务需求。

六、服务要求

1. 服务公司应具备在采购人指定区域提供相关服务的能力和紧急情况下提供服务的能力。
2. 服务公司应制定各项服务的详细实施方案和应急管理措施。
3. 服务公司应为采购人市场部提供满足工作要求的 8 个坐席。
4. 服务公司提供的人员及服务内容，采购人市场部可根据实际工作需要随时进行调配，服务公司应无条件配合。

5. 服务时间应满足采购人要求，严格执行采购人工作日及值班值守管理规定，借助呼叫系统的移动办公服务功能，支持客户 7×24 小时电话咨询，呼叫中心系统支持移动设备录音，非工作时间不能通过移动设备为客户解决问题的，应在工作时间通过移动设备录音梳理客户留言信息及时提供解决方案。采购人有非工作时间(含工作日非工作时间、周末和法定节假日)加班需求，服务公司应无条件及时响应，服务费包含在总价中，采购人不另付加班费。
6. 因服务公司人员出现请假缺勤、迟到早退、消极怠工、服务态度差及引发客户投诉等情形，进而影响正常工作开展，相关责任均由服务公司全权承担，采购人市场部有权要求服务公司更换相关在岗人员。若服务公司人员无法正常履职提供服务，服务公司应及时足额增补人员，保障采购人市场部用工需求，采购人保留追究服务公司相关违约责任的权利。
7. 服务公司全体人员办公系统使用权限，应由项目主管结合实际工作需求向采购人市场部申请授权，严禁超范围申请及违规使用工作权限。
8. 服务公司在收集、处理和存储客户信息的过程中，应遵守相关法律法规，并承诺不对外提供或使用我院客户信息，保护客户的隐私权益和信息安全。
9. 服务公司自愿接受采购人对其服务水平的考核，考核内容包括服务质量是否满意、响应是否及时等。合同期满进行考核，具体考核标准由采购人制定并经服务方认可。如考核不合格，采购人有权要求服务公司减免服务费或解除合同，给采购人造成损失的，服务公司应全额赔偿损失。
10. 投标人报价应包含人员费、呼叫中心云平台系统使用费（包括云平台系统（云客服）使用费、8 个坐席费用、云平台系统（云客服）维护费、电话咨询服务产生的通讯费、在线咨询方面产生的费用（包括 AI 语音应答费用等））等全部费用，采购人不另付其他任何费用。
11. 根据采购人的具体要求，服务公司应完成采购人市场部安排的其他工作任务。

七、付款方式

首付款为合同总价的 50%，于合同签订后 15 个工作日内支付；中间款为合同总价的 30%，于合同中期支付；尾款为合同总价的 20%，于合同末期支付。

第六章 拟签订的合同文本

（此为框架模版，以签订时为准）

北京市计量检测科学研究院采购合同

项目名称：北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目（2026—2027 年度）

招标编号：

合同编号：

甲 方：北京市计量检测科学研究院

乙 方：

签订日期： 年 月 日

一、项目背景

北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目（2026—2027 年度）于 2026 年 月，经 国金招标有限公司 以 CFTC-BJ08-2606086 号招标文件在国内公开（公开/邀请）招标。经评标委员会评定_____为中标人（中标通知书见附件 1）。甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规以及本项目招标文件的规定，经合同双方平等协商达成合同如下：

二、服务地点和服务时间

（一）服务地点

服务地点包括但不限于北京市。

（二）服务时间

自 年 月 日至 年 月 日。

三、服务内容

四、服务功能

五、人员配置

六、服务要求

七、付费标准和付费方式

1. 甲方向乙方支付的费用总价是人民币_____元（大写_____元整）。
2. 首付款为合同总价的 50%，于合同签订后 15 个工作日内支付；中间款为合同总价的 30%，于合同中期支付；尾款为合同总价的 20%，于合同末期支付。
3. 乙方账户信息如下：
 账户名：
 开户行：
 账号：
 税号：

注册地址：

邮寄地址：

电话：

4. 呼叫中心场地和其他办公设备等由甲方提供。

5. 鉴于甲方市场部业务量较大以及不断增长的趋势，如上述各项需求的总工作量超出现有人员和系统配置，需要增加座席和其他工作人员，甲方同意通过友好协商签订补充协议的方式增加相应费用，满足工作需要，人员工资不得高于现有工资标准。

八、保密义务

1. 双方应就本协议内容进行严格保密，防止信息泄露；

2. 双方应对合作过程中知晓的对方的商业机密进行保密；

3. 双方应对保密信息的使用、复制、修改、传播等行为进行限制，仅限于为实现本合同目的所必须的范围，不得将保密信息用于本合同目的之外的任何用途。

4. 双方应对其员工等可能接触到保密信息的人员进行保密教育，并要求其遵守本合同的保密义务。

5. 本条所涉及的保密责任，不因合同的终止而失效。

九、服务保障

乙方因任何原因不再为甲方提供服务的，甲方有权要求，在尊重员工意愿的基础上，乙方实际为甲方提供服务的客服人员优先转移给甲方，以确保甲方工作的平稳性。

十、违约责任

1. 乙方接受甲方对其服务水平的考核，考核内容包括服务质量是否满意、响应是否及时等，合同期满考核一次，具体考核办法由甲方制定并经乙方认可。如考核不合格，甲方有权利通知乙方限期整改。如乙方在甲方规定的期限内仍未能整改到位，甲方有权扣减服务费或解除合同，给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿损失。如因甲方的原因，乙方未能为甲方提供相应的服务，甲方需按照合同规定支付乙方服务费。

2. 鉴于乙方招聘的人员系甲方专用，如因甲方的原因，合同不能履行，甲

方需按合同约定支付乙方各项人员费用及相关其他费用。

十一、合同纠纷解决

双方在履行合同中发生的一切纠纷，应通过协商解决。如协商不成，任何一方均可向甲方所在地法院起诉。

十二、其他

1. 本合同一式六份，甲方执四份，乙方执两份，具有同等效力。

2. 本合同的签订地为北京市朝阳区，双方同意以合同的签订地为法律管辖地。

甲方：北京市计量检测科学研究院

法定代表人或委托代理人：

日期： 年 月 日

乙方：

法定代表人或委托代理人：

日期： 年 月 日

附件 1 中标通知书

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

1-1 营业执照等证明文件（电子件加盖投标人公章）

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

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

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

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

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分非必须提供；《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；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。

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加北京市计量检测科学研究院（单位名称）的北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务项目（2026-2027年度）（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. _____（标的名称），属于 _____（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. _____（标的名称），属于 _____（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为 _____（企业名称），从业人员人，营业收入为 _____ 万元，资产总额为 _____ 万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

• • • • •

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期:

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位（**请选择**）：

☐不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

2-2 拟分包情况说明及分包意向协议（如有）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中__包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包合同金额的比例（%）
1		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
2		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
...						
合计：						

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。
2. 如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件。

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

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

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；
2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；
3. 投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则不予认可。

2-3 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

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

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

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

联合体牵头人名称：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

3-2 其他特定资格要求（如有）

《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》电子件

4 投标保证金凭证/交款单据电子件

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致: （采购人或采购代理机构）

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

(1) 本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起90个日历日。

(2) 除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

(3) 我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

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

2. 其他补充条款（如有）：_____。

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件：



说明：

- 1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
- 2.若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
- 3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
- 4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证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)

兹证明,

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证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：_____

单位：人民币元

包号	投标人名称	投标报价（含税）		其他 声明
		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）：_____

法定代表人或委托代理人（签字）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/包号：_____

项目名称：_____

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					
4					
总价(元)		大写： 小写：			
供应商规模（大型/中型/小型/微型/其他，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾）					
供应商所属性别（女/男，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）					
供应商投资类型（外商单独投资/外商部分投资/内资）					

注：1. 本表应按包分别填写。

2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3. 上述各项的详细规格(如有)，可另页描述。

4. 如联合体投标，供应商相关信息应填写牵头人相关信息，同时须如实填写《供应商信息采集表》。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字）：_____

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
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一系列明，否则 投标无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。（如需要）

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
一、针对本招标文件《采购需求》中标注为“★”条款： （投标人须对“★”逐项填写。如本项目《采购需求》无“★”条款，本部分可为空白。）					
二、针对本招标文件《采购需求》中未标注为“★”条款的偏离情况 （请选择，若未选择，投标无效）： ☐ 无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可，无须填写下表内容；） ☐ 有偏离（如有偏离，则须在本表中对偏离项逐列明）					

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。如选择“有偏离”，且此表中对应内容无任何文字说明的，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”。
- 3.如对招标文件《采购需求》中的★号条款未响应或负偏离将导致**投标无效**。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

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. 本国产品标准证明文件（本项目不适用）

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≥（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≥（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。

9 开票资料表（非实质性格式，用于中标后开具服务费发票）

开票资料表

- 1、单位名称：
- 2、税号：
- 3、开户银行：
- 4、账号：
- 5、地址：
- 6、座机：
- 7、发票种类：☐专票 ☐普票

项目名称	项目编号	用途
		服务费

发票均为电子版，请填写邮箱：

后期联系人：

联系手机号：

联系地址：

注：以上信息缺一不可。信息错缺导致开错发票，代理公司概不退换。本表填写完整后，需打印并盖公章。

招标服务费银行账号（与保证金账户不一致）：

收款单位：国金招标有限公司
开 户 行：中国民生银行北京劲松支行
银行账号：170149276