

北京市政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：2024年“接诉即办”电询服务

项目编号：11010724210200009297-XM001

采购人：北京市石景山区城市管理委员会

采购代理机构：北京信通瑞建设工程项目管理有限公司



目 录

第一章	采购邀请	1
第二章	供应商须知	5
第三章	评审方法和评审标准.....	21
第四章	采购需求	31
第五章	合同草案条款	35
第六章	响应文件格式	45

第一章 采购邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：11010724210200009297-XM001
2. 项目名称：2024年“接诉即办”电询服务
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 项目预算金额：108万元、项目最高限价：108万元。
5. 采购需求：

包号	标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
1	2024年“接诉即办”电询服务	108	1项	为做好市民服务热线“接诉即办”工作，全面提升市民服务热线的响应率、解决率和满意率，拟通过竞争性磋商的方式购买电询服务，以确保2024年度市民服务热线“接诉即办”工作顺畅、高效运行。（详见磋商文件第四章 采购需求）

6. 合同履行期限：自合同签订之日起至2024年12月31日。
7. 本项目是否接受联合体：是 否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

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

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

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

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

过以下措施进行：/。

2.2 其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：

根据“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）文件要求，供应商不得被“信用中国”、“中国政府采购网”网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

三、获取采购文件

1. 时间：2024年1月19日至2024年1月25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>）获取电子版竞争性磋商文件。

4. 售价：0 元。

四、响应文件提交

截止时间：2024年1月29日14点00分（北京时间）。

地点：北京市石景山区实兴大街30号院17号楼8层。

五、开启

时间：2024年1月29日14点00分（北京时间）。

地点：北京市石景山区实兴大街30号院17号楼8层。

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：

1) 环境标志产品政府采购政策（财库〔2019〕9号、财库〔2019〕18号）；

2) 节能产品政府采购政策（财库〔2019〕9号、财库〔2019〕19号）；

3) 政府采购进口产品管理政策(财库[2007]119号、财库[2008]248号)；

4) 执行《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125号）；

5) 执行财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）；政府采购工程以及与工程建设有关的货物采购，应当按照最新《环境标志产品政府采购清单》执行环境标志产品政府优先采购政策；

6) 执行《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发[2007]51号）；

7) 执行财政部下发《关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》（财库[2011]1244号）；

8) 依据财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）；

9) 执行财政部、司法部联合发布《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）；

10) 执行财政部、民政部、中国残疾人联合会印发《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）。

2. 本项目采用电子化与线下流程结合采购方式，线上获取采购文件，线下递交、线下开启和线下评审。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

2.1 办理 CA 认证证书

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

2.2 注册

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

2.3 驱动、客户端下载

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

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

2.4 获取电子竞争性磋商文件

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竞争性磋商文件。

3. 公告发布网站：

本项目磋商公告在中国政府采购网 (<http://www.ccgp.gov.cn>)、北京市政府采购网 (<http://www.ccgp-beijing.gov.cn/>) 网上同时发布。

八、对本项目提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：北京市石景山区城市管理委员会

地址：北京市石景山区杨庄东路 9 号

联系方式：李工 010-68885330

2. 采购代理机构信息

名称：北京信通瑞建设工程项目管理有限公司

地址：北京市门头沟区石龙经济开发区永安路 20 号 1 号楼 2 层 4 单元 202

联系方式：张雪征 010-56873796

3. 项目联系方式

项目联系人：张雪征

电话：010-56873796

第二章 供应商须知

供应商须知资料表

本表是对供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“”的选项意为适用于本项目，标记“”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容				
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物 <input type="checkbox"/> 工程				
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否				
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。				
	磋商前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。				
4.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">标的名称</th> <th style="text-align: center;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2024年“接诉即办”电询服务</td> <td style="text-align: center;">租赁和商务服务业</td> </tr> </tbody> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	2024年“接诉即办”电询服务	租赁和商务服务业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
2024年“接诉即办”电询服务	租赁和商务服务业					
10.2	报价	报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。				
11.1	磋商保证金	磋商保证金金额：（本项目不要求） 01包：_____； …包：_____。 磋商保证金收受人信息：_____。				
11.7.5		磋商保证金不予退还的其他情形： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。				
12.1	响应有效期	自提交响应文件的截止之日起算 90 日历天。				
20.1	成交供应商的确认	采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是				

条款号	条目	内容
		成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商： <u>技术部分评审得分最高的成交候选人为成交供应商。</u>
23.5	分包	本项目是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，具体要求：_____。 (1) 可以分包履行的具体内容：_____； (2) 允许分包的金额或者比例：_____； (3) 其他要求：_____。
24.1.1	询问	询问送达形式： <u>以纸质文件形式加盖单位公章后向采购代理机构一次性提交。</u>
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>北京信通瑞建设工程项目管理有限公司（招标代理部）</u> ； 联系电话： <u>010-56873796</u> ； 通讯地址： <u>北京市石景山区和平西街60号院中海地产海纳万商A座2号楼7层701室。</u>
25	代理费	收费对象： <input checked="" type="checkbox"/> 采购人 <input type="checkbox"/> 中标人 收费标准：本项目预算金额为： <u>108</u> 万元，计算出本项目服务费为：人民币 <u>1.564</u> 万元（大写：壹万伍仟陆佰肆拾圆整）。 计算方法如下： (1) 0--100万元： $100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$ (2) 100--500万元： $(108 - 100) \text{ 万元} \times 0.8\% = 0.064 \text{ 万元}$ 各项结果累计得：(1) + (2) = <u>1.564</u> 万元 <u>1.564</u> 万元为暂定价，结算时按实际成交价进行调整，计算方法不变 缴纳时间： <u>成交通知书发出之日起30个日历日后，由甲方支付代理服务费的70%，待结算审计后，按审定金额支付剩余款项。乙方承诺，认可并接受结算结果。</u>

供应商须知

一 说 明

- 1 采购人、采购代理机构、供应商、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《采购邀请》。
 - 1.2 供应商（也称“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
 - 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《供应商须知资料表》。
 - 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《供应商须知资料表》。
- 3 现场考察、磋商前答疑会
 - 3.1 若《供应商须知资料表》中规定了组织现场考察、召开磋商前答疑会，则供应商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磋商前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响响应文件编制、报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商自行承担不利评审后果。
- 4 政府采购政策（包括但不限于下列具体要求）
 - 4.1 采购本国货物、工程和服务
 - 4.1.1 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。
 - 4.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《采购需求》。
 - 4.1.3 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）。

4.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

4.2.1 中小企业定义：

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

4.2.1.2 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。

4.2.1.3 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。

4.2.1.4 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。

4.2.2 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。

- 4.2.3 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：
- 4.2.3.1 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）；
- 4.2.3.2 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；
- 4.2.3.3 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；
- 4.2.3.4 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；
- 4.2.3.5 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）；
- 4.2.3.6 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。
- 4.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。
- 4.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《供应商须知资料表》。
- 4.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第三章《评审方法和评审标准》。

4.3 政府采购节能产品、环境标志产品

- 4.3.1 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。

- 4.3.2 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)。
- 4.3.3 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,则供应商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**响应无效**;
- 4.3.4 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三章《评审方法和评审标准》(如涉及)。

4.4 正版软件

- 4.4.1 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》(财库〔2005〕366号),采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的,优先采购符合国家无线局域网安全标准(GB 15629.11/1102)并通过国家产品认证的产品,其中,国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品,否则**响应无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况,从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品,并以“无线局域网认证产品政府采购清单”(以下简称清单)的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号,由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。
- 4.4.2 各级政府部门在购置计算机办公设备时,必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品,相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》(国权联〔2006〕1号)、

《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

4.5 网络安全专用产品

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

4.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

4.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准（具体标准见第四章《采购需求》），否则**响应无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第三章《评审方法和评审标准》。

4.7 采购需求标准

4.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第四章《采购需求》。

4.7.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）

为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第四章《采购需求》。

5 响应费用

5.1 供应商应自行承担所有与准备和参加磋商有关费用，无论磋商的结果如何，

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 竞争性磋商文件

6 竞争性磋商文件构成

6.1 竞争性磋商文件包括以下部分：

- 第一章 采购邀请
- 第二章 供应商须知
- 第三章 评审方法和评审标准
- 第四章 采购需求
- 第五章 合同草案条款
- 第六章 响应文件格式

6.2 供应商应认真阅读竞争性磋商文件的全部内容。供应商应按照竞争性磋商文件要求提交响应文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对竞争性磋商文件做出实质性响应，否则**响应无效**。

7 对竞争性磋商文件的澄清或修改

- 7.1 采购人或采购代理机构对已发出的竞争性磋商文件进行必要澄清或者修改的，将以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商。采用公告方式邀请供应商参与的，还将在原公告发布媒体上发布更正公告。
- 7.2 上述书面通知，按照获取竞争性磋商文件的潜在供应商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。
- 7.3 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分，并对所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，将在提交首次响应文件截止之日 3 个工作日前；不足上述时间的，将顺延提交响应文件的截止时间。

三 响应文件的编制

8 响应范围、竞争性磋商文件中计量单位的使用及磋商语言

8.1 本项目如划分采购包，供应商可以对本项目的其中一个采购包进行响应，也

可同时对多个采购包进行响应。供应商应当对所报采购包对应第四章《采购需求》所列的全部内容进行响应，不得将一个采购包中的内容拆开响应，否则其对该采购包**响应无效**。

8.2 除竞争性磋商文件有特殊要求外，本项目磋商所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

8.3 除专用术语外，响应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。供应商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，在解释响应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，其不利后果由供应商自行承担。

9 响应文件构成

9.1 供应商应当按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件的部分格式要求，见第六章《响应文件格式》。

9.2 对于竞争性磋商文件中标记了“实质格式”文件的，供应商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，**否则响应无效**。未标记“实质格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。

9.3 第三章《评审方法和评审标准》中涉及的证明文件。

9.4 对照第四章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第四章《采购需求》做出了响应，或申明与第四章《采购需求》的偏差和例外。如第四章《采购需求》中要求提供证明文件的，供应商应当按具体要求提供证明文件。

9.5 供应商认为应附的其他材料。

10 报价

10.1 所有响应均以人民币报价。

10.2 供应商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。供应商的报价应包括但不限于下列内容，《供应商须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

10.2.1 所报货物及标准附件、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。

10.2.2 按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关费用。

10.3 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。

10.4 供应商不能提供任何有选择性或可调整的最后报价(竞争性磋商文件另有规定的除外),否则其**响应无效**。

11 磋商保证金

11.1 供应商应按《供应商须知资料表》中规定的金额及要求交纳磋商保证金。

11.2 交纳磋商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。

11.3 磋商保证金到账(保函提交)截止时间同首次响应文件提交截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交磋商保证金的,应在首次响应文件提交截止时间前到账;以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交磋商保证金的,应在首次响应文件提交截止时间前将原件提交至采购代理机构;由于到账时间晚于首次响应文件提交截止时间的,或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的,其**响应无效**。

11.4 磋商保证金有效期同响应有效期。

11.5 供应商为联合体的,可以由联合体中的一方或者多方共同交纳磋商保证金,其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

11.6 采购人、采购代理机构将及时退还供应商的保证金,采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的保证金,经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还,但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外:

11.6.1 已提交响应文件的供应商,在提交最后报价之前,可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的磋商保证金;

11.6.2 成交供应商的磋商保证金,在采购合同签订后5个工作日内退还成交供应商;

11.6.3 未成交供应商的磋商保证金,在成交通知书发出后5个工作日内退还。

- 11.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构不予退还磋商保证金：
- 11.7.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
 - 11.7.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
 - 11.7.3 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
 - 11.7.4 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
 - 11.7.5 《供应商须知资料表》规定的其他情形。
- 12 响应有效期
- 12.1 响应文件应在本竞争性磋商文件《供应商须知资料表》中规定的响应有效期内保持有效，响应有效期少于竞争性磋商文件规定期限的，其**响应无效**。
- 13 响应文件的签署、盖章
- 13.1 响应文件正本须是打印文件。响应文件应由供应商法定代表人或经法定代表人正式授权的供应商代表在“磋商文件”要求的地方签字或加盖印章。正本和副本存在不一致时，以正本为准。
- 13.2 除供应商对错误处作必要修改外，响应文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改须由签署响应文件的经法定代表人正式授权的供应商代表或法定代表人在旁边签字方才有效。

四 响应文件的提交

- 14 响应文件的提交
- 14.1 供应商应提交 1 套正本“响应文件”、2 套副本“响应文件”，响应文件电子版 1 套（电子版应为加盖公章的响应文件正本完整版扫描件（Pdf 格式、U 盘装载），每份响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”、“电子版”字样，若正本和副本不符，以正本为准。
- 14.2 供应商应将响应文件正本、副本和电子版用信封或文件盒（箱）分开单独密封，封口处应有供应商单位公章，封皮正面标明项目编号、包号、项目名称、供应商名称，且在封皮正面标明“正本”或“副本”或“电子版”字样。每一密封信封或文件盒（箱）上注明“于 年 月 日 时（磋商截止时间）之前不准启封”的字样。
- 14.3 响应文件应由专人送交，供应商应将响应文件按上述规定进行密封和标记后，

按竞争性磋商公告注明的地址送达采购代理机构。如果未按上述规定进行密封和标记，采购人对响应文件的误投或提前拆封不负责任。

15 响应文件截止时间

15.1 所有响应文件必须派人送交，供应商应在竞争性磋商文件要求提交响应文件截止时间前送达。出现因磋商文件的修改推迟磋商截止日期时，则按采购人修改通知规定的时间递交。

16 响应文件的修改与撤回

16.1 供应商在提交响应文件后可以修改或撤回其申请，但供应商必须在规定的磋商截止期之前将修改或撤回的书面通知递交到采购代理机构。且该通知需经正式授权的供应商代表签字方为有效。供应商不得在响应文件递交截止时间后至响应文件有效期期满前撤回其响应文件。否则其磋商保证金将按规定被没收。

16.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章，作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。供应商的修改或撤回通知应按本须知第 14 条规定编制、密封、标记和递交。

五 评审

17 响应文件的解密与开启

17.1 采购人或采购代理机构将按竞争性磋商文件的规定，在响应文件提交截止时间的同一时间和竞争性磋商文件预先确定的地点开启响应文件。

17.2 参加磋商时，供应商代表若是法定代表人，需持法定代表人资格证明书和身份证原件及复印件（复印件加盖供应商单位公章）；磋商代表若不是法定代表人需持有《法定代表人授权书》原件（加盖供应商单位公章）和身份证原件及复印件（复印件加盖供应商单位公章）。

17.3 磋商时，由供应商或其推选的代表检查响应文件的密封情况。

17.4 除了按照本须知的规定原封退回迟到的响应文件之外，磋商时将不得拒绝任何响应文件。

17.5 供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。

17.6 供应商不足 3 家的，不予开启。

17.7 本项目不公开报价。

18 磋商小组

18.1 磋商小组根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评审事务，独立履行职责。

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

19 评审方法和评审标准

19.1 见第三章《评审方法和评审标准》。

19.2 对响应文件的审查和响应性的确定

磋商前，磋商小组将审核响应文件是否完整、是否合格地签署、是否按磋商文件要求提供相应的资格证明文件。“响应文件”属下列情况之一的，采购人有权拒绝：

（1）响应文件逾期送达的或者未送达指定地点的；

（2）未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的；

（3）磋商有效期不足的；

（4）提供虚假文件的；

（5）故意隐瞒不良业绩的；

（6）不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求的。

六 确定成交

20 确定成交供应商

20.1 采购人将在收到评审报告后，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商，见《供应商须知资料表》。成交候选人并列的，按照《供应商须知资料表》要求确定成交供应商。

21 成交公告与成交通知书

- 21.1 采购人或采购代理机构将在成交供应商确定后2个工作日内，在北京市政府采购网公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交公告期限为1个工作日。
- 21.2 成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。

22 终止

- 22.1 出现下列情形之一的，采购人或采购代理机构将终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：
- 22.1.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- 22.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 22.1.3 除了“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为2家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的”情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的。

23 签订合同

- 23.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起30日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。
- 23.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。
- 23.3 联合体成交的，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。
- 23.4 政府采购合同不能转包。
- 23.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。本项目是否允许分包，见《供应商须知资料表》。政府采购合同分

包履行的，应当在响应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，**否则响应无效**。成交供应商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。

24 询问与质疑

24.1 询问

24.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《供应商须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

24.1.2 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。

24.2 质疑

24.2.1 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程、成交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，由供应商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。

24.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商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。

24.2.3 供应商委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交供应商签署的授权委托书。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。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商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。

24.2.4 供应商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。

24.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《供应商须知资料表》。

25 代理费

25.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《供应商须知资料表》。由成交供应商支付的，成交供应商须一次性向采购代理机构缴纳代理费，报价应包含代理费用。

第三章 评审方法和评审标准

一、资格审查程序

1 响应文件的资格性检查和符合性审查

1.1 磋商小组将根据《资格性检查要求》和《符合性审查要求》中规定的内容，对供应商进行检查，并形成检查结果。供应商《响应文件》有任何一项不符合《资格性检查要求》和《符合性审查要求》要求的，视为未实质性响应磋商文件。未实质性响应磋商文件的响应文件按**无效响应**处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

1.2 《资格性检查要求》中对格式有要求的，除竞争性磋商文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。

1.3 《资格性检查要求》见下表：

资格性检查要求

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定	具体规定见第一章《采购邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 供应商是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 供应商是自然人的，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响应，则分支机构参加响应的，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。	提供证明文件的复印件或扫描件（加盖申请人单位公章）
1-2	供应商资格声明书	提供了符合竞争性磋商文件要求的《供应商资格声明书》。	格式见《响应文件格式》

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1-3	供应商信用记录	<p>查询渠道: 信用中国网站和中国政府采购网 (www. creditchina. gov. cn 、 www. ccgp. gov. cn) ;</p> <p>截止时点: 首次响应文件提交截止时间以后、资格性检查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间为准;</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式: 查询结果网页打印页作为查询记录和证据, 与其他竞争性磋商文件一并保存;</p> <p>信用信息的使用原则: 经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商, 其响应无效。联合体形式磋商的, 联合体成员存在不良信用记录, 视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须供应商提供, 由采购人或采购代理机构查询。
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《采购邀请》	
2-1	中小企业政策	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目(包)涉及预留份额专门面向中小企业采购, 提供如下资料:</p> <p>1、供应商单独响应的, 应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>2、如磋商文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的, 且供应商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, 且满足采购文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《响应文件格式》

1.4 《符合性审查要求》见下表：

符合性审查要求

序号	检查因素	检查内容	是否允许澄清、说明或者更正
1	响应有效期	响应有效期符合磋商文件规定	不允许
2	磋商文件的签署	响应文件按磋商文件的有关规定签字和盖章；由供应商授权代表签字的，随响应文件一起提交了有效的《授权委托书》原件。	不允许
3	附加条件	响应文件不具有采购人不能接受的附加条件	不允许
4	磋商报价的有效性	报价未超过磋商文件中规定的本项目预算金额或者最高限价	不允许
5	合同履行期限	符合本项目竞争性磋商文件规定	不允许
6	其他	符合法律、法规和竞争性磋商文件的其他实质性要求和条件	不允许

2 磋商、响应文件有关事项的澄清、说明或者更正和最后报价

- 2.1 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。
- 2.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。
- 2.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。
- 2.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

- 2.5 响应文件的澄清、说明或者更正：
- 2.5.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。
- 2.5.2 磋商小组对响应文件进行审查，如发现供应商提交的响应文件存在不满足《符合性审查要求》的内容，如属于表中“不允许”澄清、说明或者更正的内容，则供应商响应文件按**无效处理**。如属于表中的“允许”澄清、说明或更正的内容，磋商小组将要求供应商在规定的时间内对响应文件进行澄清、说明或者更正。如供应商在磋商小组规定的时间内未作出必要的澄清、说明或者更正，或澄清、说明或者更正后仍不能满足采购文件要求的，则供应商的响应文件按**无效处理**。
- 2.5.3 供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。澄清、说明或者更正文件将作为响应文件内容的一部分。
- 2.6 磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价时间为磋商小组指定的时间，具体时间根据磋商进度另行通知。
- 2.7 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为2家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

- 2.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。
- 2.9 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。
- 3 最后报价的算术修正及政策调整
- 3.1 最后报价须包含竞争性磋商文件全部内容，如最后分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对最后报价总价进行调整。磋商小组有权要求供应商在评审现场合理的时间内对此进行书面确认，供应商不确认的，视为将一个采购包中的内容拆开响应，其**响应无效**。
- 3.2 最后报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 3.2.1 竞争性磋商文件对于报价修正是否另有规定：
- 有，具体规定为：_____
- 无，按下述 3.2.2-3.2.5 项规定修正。
- 3.2.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 3.2.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；
- 3.2.4 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。
- 3.2.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商书面确认后产生约束力，供应商不确认的，其**响应无效**。
- 3.3 落实政府采购政策的价格调整 只有符合第二章《供应商须知》4.2 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，评审时价格不予扣除。
- 3.3.1 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 $\%$ 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 3.3.2 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 $\%$ 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 3.3.3 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。

3.3.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

3.3.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照竞争性磋商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。

3.3.6 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。

3.3.7 残疾人福利性单位按竞争性磋商文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

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

3.3.9 其他为落实政府采购政策实施的优先采购：∟。

4 磋商环节及提交最后报价后如出现以下情况的，供应商的**响应文件无效**：

4.1 供应商对实质性变动不予确认的；

4.2 不满足磋商文件★号条款或磋商文件技术指标超出磋商文件《采购需求》中主要技术参数允许偏差的最大范围的（如有）；

4.3 未按照磋商小组规定的时间、逾期提交最后报价的；

4.4 如供应商的最后报价超过竞争性磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价的；

4.5 响应文件中出现可选择性或可调整的报价的（竞争性磋商文件另有规定的除外）；

4.6 最后报价出现前后不一致，供应商对修正后的报价不予确认的；

4.7 其他：∟。

5 评审方法和评审标准

5.1 本项目采用的评审方法为：本项目的评审采用综合评分法。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

5.2 竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

5.3 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）∟。

5.4 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) /。

6 确定成交候选人名单

- 6.1 磋商小组将根据各供应商的评审排序以及磋商文件中关于成交候选人的相关规定，确定本项目成交候选人名单，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选人的排名顺序。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。响应文件满足竞争性磋商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供应商为排名第一的成交候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。
- 6.2 磋商小组根据上述供应商排序，依次推荐排序前 3 名的供应商为成交候选供应商（若在磋商文件允许的情形下提交最后报价的供应商为二家，则依次推荐二名供应商为成交候选供应商），并编写评审报告。
- 6.3 磋商小组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、响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

7 报告违法行为

- 7.1 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、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、评审标准

序号	分类	评分因素	分值	评分标准	说明
1	报价部分	投标报价	20分	<p>满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 分值。</p>	<p>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《评标方法和评标标准》2.4及2.5。</p>
2	商务部分	类似项目业绩	15分	<p>近3年(2021年1月1日至2023年12月31日)，类似项目业绩，提供一个合同业绩得5分，每增加一个合同业绩加5分，最高得15分。</p>	
3	技术部分	人员配备情况	12分	<p>根据供应商人员配备情况进行打分： ①工作专班人员配备；②市政人员配备；③水务人员配备；④供热燃气人员配备；⑤电力人员配备；⑥市容人员配备。 每项人员配备满分2分，本项最高12分。 1. 每项人员配备完全满足本项目服务人员要求，得2分； 2. 每项人员配备不满足本项目服务人员要求或未提供人员配备，得0分。</p>	<p>提供拟投入人员相关证书复印件并加盖公章。</p>
		整体服务方案	15分	<p>1. 方案针对性强，对服务内容、服务人员、服务外包单位要求和其他服务要求响应全面，理解深入，客观可实施，方案规范完整，工作流程专业，符合市、区相关标准，有信息化手段提升服务效率，可确保服务的优质高效执行，得15分； 2. 方案针对性较强，对服务内容、服务人员、服务外包单位要求和其他服务要求响应一般但没有缺项，理解有较好，方案不完整但可实施，工作流程较得当，基本符合市、区相关标准，得12分； 3. 方案针对性一般，对服务内容、服</p>	

			<p>务人员、服务外包单位要求和其他服务要求没有完全响应，有缺项，项目理解一般，基本符合市、区相关标准，得 9 分；</p> <p>4. 方案针对性差，没有响应服务内容、服务人员、服务外包单位要求和其他服务要求，内容欠缺较大，可实施性差，得 6 分；</p> <p>5. 方案没有针对性，没有对本项目需求进行响应，内容差，没有可实施性，得 3 分；</p> <p>6. 未提供服务方案，得 0 分；</p>	
		<p>人员培训方案</p>	<p>10 分</p> <p>1. 培训方案详尽、可行，培训内容全面详实，能够对服务人员进行有针对性、高效的培训指导，优化工作处置流程，得 10 分；</p> <p>2. 培训方案较全面，较合理，培训内容合理完整，对服务人员进行的培训指导有一定针对性，能够有效优化工作处置流程，得 7 分；</p> <p>3. 培训方案内容一般、合理性差，对服务人员进行的培训指导针对性一般，对工作处置流程的优化程度一般，得 5 分；</p> <p>4. 培训方案存在部分缺陷，不细致、不规范，针对性较差，对工作处置流程的优化程度较差，得 3 分；</p> <p>5. 培训方案存在重大缺陷，内容不合理、没有针对性，可操作性差，得 1 分；</p> <p>6. 未提供，得 0 分。</p>	

		管理制度	10分	<p>针对接诉即办服务,提供完善的管理制度。要求规章制度完善、合理、明确,具有清晰的架构图、日常管理制度和考核办法,保密制度。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.制度完整、切合实际,完全满足、合理性强,得10分; 2.制度较完整、较满足,流程、机制基本适用,合理性较强,得7分; 3.制度一般、基本满足,流程、机制基本适用,合理性一般,得5分; 4.制度较差、不满足、合理性较弱,得3分; 5.制度差,不能满足本项目接诉即办服务要求,得1分; 6.未提供的不得分。 	
		突发事件及应急预案	10分	<p>对外包服务人员在岗遭遇身体损伤或其他纠纷等可能出现的问题提出解决方案,方案包含①应急保证措施②组织机构及职责;③处理程序;④善后措施;⑤应急预案。每项满分2分,本项最高10分。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.每项内容进行了阐述且针对性强,实施细节及措施完善,得2分; 2.每项内容虽阐述但未贴合实际情况进行论述,或内容未包括具体实施细节及措施得1分, 3.每项内容阐述不清或者没有阐述,得0分。 	
		服务质量保障措施	8分	<ol style="list-style-type: none"> 1.服务质量保障措施详细、具体,可实施性强,得8分; 2.服务质量保障措施比较详细、比较具体,可实施性较强,得5分; 3.服务质量保障措施简单,不具体,但有一定的可实施性,得3分; 4.服务历量保障措施差,可实施性差或没有可实施性,得1分; 5.未提供不得分。 	
		合计	100分		

第四章 采购需求

一、项目概述

城管委作为全区城市管理的统筹和牵头部门，承担的“接诉即办”工作诉求工单有数量多、种类广，解决难度大等特点。2023年1月1日至11月20日，我委共受理诉求工单6787件，原始响应率100.00%，原始解决率47.89%；原始满意率88.96%。为了更好的完成我委的“接诉即办”工作，我委成立了“接诉即办”工作专班，各科室也抽调了精兵专门负责。又向财政申请专项资金，采取购买电询人员服务的方式，共同完成好我委的“接诉即办”工作。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

（1）服务期（合同履行期限）：自合同签订之日起至2024年12月31日。

（2）服务地点：采购人指定地点

2. 本项目预算金额（最高限价）108万元，采购人将按实际服务期限据实结算。

3. 分项报价：岗位外包服务费可按每人每月报价，是否包含残保金，需要注明，如未包含，需单独报价；五险一金代理服务费结合人数按月报价，最终按实际缴纳保险人数和时间结账。

三、服务内容

服务内容主要有：包括节假日、夜间的接单、派单、办结、督办等日常工作；与诉求人的面谈或电话沟通及现场的核实核准；剔除、挂账等材料的收集、撰写；日报、周报、月报等材料的汇总统计等。

1. 组建7x24小时专项团队

保障市民服务热线“接诉即办”平台7x24小时（含公休日、节假日）有专人值守。重点保障夜间值班值守、节假日值班值守。

2. 梳理“接诉即办”承办单位职责清单

依据“接诉即办”专项工作的要求和部署，梳理各承办单位工作职责、工作对接人和联系方式，形成“接诉即办”工作职责清单，保障问题派发后，有承担部门和具体承办人的支持与办理。

3. 派发案件及时处置，核实情况，在规定处理时限内予以签收、合理退回、信息核

实、内部部门分转、后期催办等工作。

(1) 日常派发案件处置在 24 小时内及时签收并派发至相关部门；明确非受理范围的案件立即写明退回理由，及时进行退回；对已转办案件，要按照时间节点进行催办；在规定时间内进行案件办结的操作，及时进行办结提交。

(2) 紧急情况案件的处置

如遇要求紧急处理的案件，立即启动应急响应机制。5 分钟内电话通知相关负责人，10 分钟内完成案件派发至承办部门，并与部门联系人电话确认，在要求的时效内对案件予以结案。

4. 建立“接诉即办”相关问题台账

(1) 形成接诉即办工单台账，随时更新。对签收的问题予以归类记录，为日后派发问题的解决提供参考。同时建立自采集、其他渠道等来源的问题台账并定期催办、督办。

(2) 记录每日派发问题的退回情况，形成退回问题台账，依照退件不退事的原则定期催办、督办。

(3) 对签收的判定为疑难问题、需要挂账的问题，进行汇总，形成挂账台账。随时更新挂账问题并定期催办督办。

5. 落实回访和沟通协调机制

对于承办案件要每件必访，了解诉求人对问题情况的意见、诉求和建议，作好记录的同时加强沟通协调，必要时与诉求人面谈或电话沟通及现场核实核准。

6. 提供业务信息报送和分析

响应“接诉即办”工作要求，辅助建立信息报送相关制度，明确信息报送工作的相关内容。做好日简报、周汇总、月分析、典型案例、工作信息的编辑、报送。定期汇总数据反映诉求处置情况，体现各部门承办情况，及时做好回访工作，提供响应率、解决率、满意率相关数据；定期对群众反映问题和问题集中地点进行排名，找出“集中问题”和“问题集中地点”，形成变化趋势分析，辅助采购人找出民意诉求集中类型和具体地点以便发现问题的规律性。

7. 建立专项工作标准化流程

依据“接诉即办”工作制度、要求，结合采购人对本项目的要求，编制符合问题处置时限的标准化工作流程。

8. 定期开展业务培训

定期对案件处置人员组织业务培训，传达“接诉即办”专项工作要求、工作标准及相关工作内容；定期对案件处置人员进行电子设备操作能力的培训，持续改进并提升业务服务水平，更好的建立 7x24 小时“接诉即办”工作机制。

9. 服从采购人的安排，完成采购人交付的其他相关工作。

四、服务人员要求

1. 需求人员共计 12 名。主要包括：工作专班 6 人（含 1 名项目主管）、市政 2 人、水务 1 人、供热燃气 1 人、电力 1 人、市容 1 人。

2. 诉求受理人员应具备以下基本要求：

- ①政治素养良好，无犯罪违纪记录，严格遵守甲方各项规章制度、服务规范等；
- ②身体健康，品貌端正；中专及以上学历；
- ③熟悉计算机系统操作，能够进行正常工作操作；
- ④有责任心，服从管理，有团队意识；
- ⑤掌握呼叫中心专业基础知识，需标准普通话；
- ⑥接受专业业务培训和指导；

3. 岗位职责要求

主管：负责对受理人员管理、业务培训，梳理相关业务流程、制定新的任务流程等。

数据分析：负责诉求受理数据梳理、统计分析，定期对诉求受理情况编制报表，按时上报日、周、月简报等。

受理人员：负责诉求接入、诉求受理处置、工单分拣派发、工单回访、工单挂账归档等。

答复人员：负责诉求工单的答复审核、联系各相关部门对工单进行退回和修改等。

五、服务外包单位要求

1. 供应商应做好团队运营管理：做好团队管理、制度管理等完善的运营管理服务。完成日报、周报、月报等材料的汇总统计。

2. 供应商应做好人事管理：供应商应合理安排服务人员的工作时间，及时发放服务人员的工资福利、社会保险，个人所得税代扣代缴、医保类报销、档案管理等，不得违反国家制定的法律法规。如发生劳务纠纷与采购人无关，影响到合同履行的，供应商须及时采取措施并做出相应调整，以保证本项目的服务质量和正常履行。

3. 供应商应做好人员招聘服务：通过自有服务团队、社会招聘等渠道提供满足业务需求的人员，并严格进行培训，达到上岗水平。

4. 处理时限

接诉即办实行“一管到底”原则。一般案件流程，获取工单 30 分钟内派发。紧急案件、不稳定案件流程，获取工单 5 分钟内上报、10 分钟内派发。若承办单位未反馈办理情况，首派人员在半小时后主动联系承办单位进行督办，督促其尽快回复办理情况。

突发、不稳定等紧急情况：1.5 小时办结。一般案件：7 天（自然日）办结。

五、其他服务要求

1. 定期召开“接诉即办”工作分析会。对未响应、退单、双否、单否工单进行通报，对疑难工单分析研判，对办理过程中出现的问题及时纠正。结合市区政策调整办理流程，加强培训，不断强化办理 12345 工单的责任意识，着力提升解决率。

2. 建立健全全员办单、定期调度、日统计周小结月分析、首问派单等工作机制，完善“接诉即办”工作转办流程。

第五章 合同草案条款

2024年“接诉即办”电询服务

委托服务合同

甲 方：北京市石景山区城市管理委员会

乙 方：

签订日期： 年 月 日

签订地点：

甲方：

采购人（全称）： _____

采购人地址： _____

采购人联系方式： _____

乙方：

供应商（全称）： _____

供应商地址： _____

供应商联系方式： _____

根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规和规章的规定，甲、乙双方在平等、自愿、公平和诚实信用的基础上订立本合同。

一、服务内容和要求

1. 服务内容主要有：包括节假日、夜间的接单、派单、办结、督办等日常工作；与诉求人的面谈或电话沟通及现场的核实核准；剔除、挂账等材料的收集、撰写；日报、周报、月报等材料的汇总统计等。

(1) 组建 7x24 小时专项团队

保障市民服务热线“接诉即办”平台 7x24 小时（含公休日、节假日）有专人值守。重点保障夜间值班值守、节假日值班值守。

(2) 梳理“接诉即办”承办单位职责清单

依据“接诉即办”专项工作的要求和部署，梳理各承办单位工作职责、工作对接人和联系方式，形成“接诉即办”工作职责清单，保障问题派发后，有承担部门和具体承办人的支持与办理。

(3) 派发案件及时处置，核实情况，在规定处理时限内予以签收、合理退回、信息核实、内部部门分转、后期催办等工作。

①日常派发案件处置在 24 小时内及时签收并派发至相关部门；明确非受理范围的案件立即写明退回理由，及时进行退回；对已转办案件，要按照时间节点进行催办；在规定时间内进行案件办结的操作，及时进行办结提交。

②紧急情况案件的处置

如遇要求紧急处理的案件，立即启动应急响应机制。5 分钟内电话通知相关负责人，10 分钟内完成案件派发至承办部门，并与部门联系人电话确认，在要求的时效内对案件予以结案。

(4) 建立“接诉即办”相关问题台账

①形成接诉即办工单台账，随时更新。对签收的问题予以归类记录，为日后派发问题的解决提供参考。同时建立自采集、其他渠道等来源的问题台账并定期催办、督办。

②记录每日派发问题的退回情况，形成退回问题台账，依照退件不退事的原则定期催办、督办。

③对签收的判定为疑难问题、需要挂账的问题，进行汇总，形成挂账台账。随时更新挂账问题并定期催办督办。

(5) 落实回访和沟通协调机制

对于承办案件要每件必访，了解诉求人对问题情况的意见、诉求和建议，作好记录的同时加强沟通协调，必要时与诉求人面谈或电话沟通及现场核实核准。

(6) 提供业务信息报送和分析

响应“接诉即办”工作要求，辅助建立信息报送相关制度，明确信息报送工作的相关内容。做好日简报、周汇总、月分析、典型案例、工作信息的编辑、报送。定期汇总数据反映诉求处置情况，体现各部门承办情况，及时做好回访工作，提供响应率、解决率、满意率相关数据。定期对群众反映问题和问题集中地点进行排名，找出“集中问题”和“问题集中地点”，形成变化趋势分析，辅助甲方找出民意诉求集中类型和具体地点以便发现问题的规律性。

(7) 建立专项工作标准化流程

依据“接诉即办”工作制度、要求，结合甲方对本项目的要求，编制符合问题处置时限的标准化工作流程。

(8) 定期开展业务培训

定期对案件处置人员组织业务培训，传达“接诉即办”专项工作要求、工作标准及相关工作内容；定期对案件处置人员进行电子设备操作能力的培训，持续改进并提升业务服务水平，更好的建立 7x24 小时“接诉即办”工作机制。

(9) 服从甲方的安排，完成甲方交付的其他相关工作。

2. 服务人员要求

(1) 需求人员共计 12 名。主要包括：工作专班 6 人（含 1 名项目主管）、市政 2 人、水务 1 人、供热燃气 1 人、电力 1 人、市容 1 人。

(2) 诉求受理人员应具备以下基本要求：

①政治素养良好，无犯罪违纪记录，严格遵守甲方各项规章制度、服务规范等；

- ②身体健康，品貌端正；中专及以上学历；
- ③熟悉计算机系统操作，能够进行正常工作操作；
- ④有责任心，服从管理，有团队意识；
- ⑤掌握呼叫中心专业基础知识，需标准普通话；
- ⑥接受专业业务培训和指导；

（3）岗位职责要求

主管：负责对受理人员管理、业务培训，梳理相关业务流程、制定新的任务流程等。

数据分析：负责诉求受理数据梳理、统计分析，定期对诉求受理情况编制报表，按时上报日、周、月简报等。

受理人员：负责诉求接入、诉求受理处置、工单分拣派发、工单回访、工单挂账归档等。

答复人员：负责诉求工单的答复审核、联系各相关部门对工单进行退回和修改等。

3. 服务外包单位要求

（1）乙方应做好团队运营管理：做好团队管理、制度管理等完善的运营管理服务。完成日报、周报、月报等材料的汇总统计。

（2）乙方应做好人事管理：乙方应合理安排服务人员的工作时间，及时发放服务人员的工资福利、社会保险，个人所得税代扣代缴、医保类报销、档案管理等，不得违反国家制定的法律法规。如发生劳务纠纷与甲方无关，影响到合同履行的，乙方须及时采取措施并做出相应调整，以保证本项目的服务质量和正常履行。

（3）乙方应做好人员招聘服务：通过自有服务团队、社会招聘等渠道提供满足业务需求的人员，并严格进行培训，达到上岗水平。

（4）处理时限

接诉即办实行“一管到底”原则。一般案件流程，获取工单 30 分钟内派发。紧急案件、不稳定案件流程，获取工单 5 分钟内上报、10 分钟内派发。若承办单位未反馈办理情况，首派人员在半小时后主动联系承办单位进行督办，督促其尽快回复办理情况。

突发、不稳定等紧急情况：1.5 小时办结。一般案件：7 天（自然日）办结。

4. 其他服务要求

（1）定期召开“接诉即办”工作分析会。对未响应、退单、双否、单否工单进行通报，对疑难工单分析研判，对办理过程中出现的问题及时纠正。结合市区政策调整办理流程，加强培训，不断强化办理 12345 工单的责任意识，着力提升解决率。

(2) 建立健全全员办单、定期调度、日统计周小结月分析、首问派单等工作机制，完善“接诉即办”工作转办流程。

二、服务期限

2024年__月__日至2024年12月31日。

三、服务费用和付款方式

1. 本项目合同金额为人民币_____元（大写）_____。

服务费用包括人员工资总额、企业代缴“五险一金”、管理费、税金。人员工资总额包括：基本工资、绩效工资、加班工资；管理费包括但不限于体检、残保金、乙方员工独生子女费、管理成本和利润。除上述费用以外，乙方因履行本协议而产生的一切费用，均由乙方自行承担，甲方无义务向乙方支付任何其他款项。

2. 付款方式：

甲方于2024年12月前，每月以汇款方式一次性向乙方付清上月费用（包括：基本工资、加班工资、奖金、高温补贴费、员工社会保险和住房公积金、退休返聘及超龄人员的意外伤害险及乙方管理服务费用，按照国家规定收取的残疾人保障金）。2024年12月服务费用，待合同履行完成，经甲方核算后按实际发生的金额据实结算。

3. 甲方付款前，乙方需提供等额的正式、合法的增值税发票，乙方未按要求提供发票的，甲方有权拒绝付款。如乙方向甲方提供的发票不符合本合同约定或法律规定，因此给甲方造成的一切损失由乙方承担。

4. 乙方账户：

开户行：_____

账户名称：_____

账号：_____

联系方式：_____

四、甲方的权力与义务

1. 甲方有权对乙方安排的服务人员进行监督、检查，对检查中发现的问题应在3日内书面告知乙方，并要求乙方在合理期限内予以整改。甲方有权对乙方不符合本项目要求，造成严重影响的行为进行处罚。检查内容包括但不限于人员数量、乙方缴纳五险一金，以及员工工资发放情况等。

2. 甲方有权要求乙方调整不服从管理、不称职或身体条件不适于岗位的服务人员，乙方应于15日内安排新的服务人员上岗。

3. 甲方有权根据政策的变动并结合实际情况对本项目合同进行修改和补充，需要进行修改和补充的，甲方应在 3 个工作日内通知乙方。

4. 甲方有权调阅乙方关于本项目的全部工作资料，并对本项目的相关成果拥有所有权。

5. 甲方应按时支付项目服务款项。如因财政拨款影响，不视为甲方违约，乙方不得由此而不履行本合同规定的义务。

五、乙方的权力与义务

1. 乙方安排品行端正、身份合法、政治可靠、工作责任心强，具有良好的职业道德，且符合甲方岗位要求的工作人员提供相关服务，并应保证与乙方人员均已建立正式、合法且有效的劳动关系。

2. 乙方应按法律和本合同约定完成服务内容。安排的工作人员应按时到岗，严格遵守甲方规定的各项规章制度、流程和服务标准，服从甲方的工作安排，保守甲方的工作机密。

3. 乙方全面负责被安排服务人员的劳务用工管理、生活费用管理、劳务纠纷处理，及处理涉及劳动关系的所有事宜。

4. 对于甲方在对服务人员监督、检查过程中发现的问题，乙方应在甲方限定的合理期限内根据甲方的要求予以整改，超过限定期限或整改不合格所产生的后果由乙方自行承担。

5. 负责为乙方人员按国家相关规定、北京市相关政策办理相应的社会保险、公积金等手续。按照社会保险政策有关条款的规定办理、处置、落实各项保险条例中的相关事宜。

6. 乙方投入的作业人员如出现违法、违规行为、意外伤害、安全生产伤亡事故、交通事故、因病死亡事故等，一切责任由乙方负责。

7. 乙方及乙方人员对甲方任何尚未对外公开的信息负有严格保密的责任，除经甲方书面许可或法律规定的情形外，不得向第三方以任何形式提供或披露。

8. 本协议有效期内，乙方人员具有下列情形之一的，乙方应在接到甲方通知后 15 日内调换相应的人员；乙方未在 15 日内调换甲方认可的合格人员的，每出现一次，乙方需按照本合同服务费用总金额的 10% 承担违约责任，同时乙方仍应在甲方限定时间内调换合格的人员，如乙方仍未调换的，甲方有权解除本合同，并要求乙方按照本条款约定标准支付违约金：

- (1) 不能胜任甲方工作的；
- (2) 不服从甲方工作安排的；
- (3) 严重违反甲方劳动纪律、规章制度和工作定额任务管理的；
- (4) 工作失职, 给甲方造成损失或影响的；
- (5) 本合同未到期, 乙方人员拒绝提供服务或擅自离岗的；
- (6) 无法完成甲方交给的工作任务的；
- (7) 依法被追究刑事责任或受到行政处罚的。

9. 未经甲方书面许可, 乙方不得将本合同项下的部分或全部义务转交其他第三方实施。

六、违约责任

1. 乙方未能在双方协商的期限内及时并妥善安排工作人员到岗并按本合同约定向甲方提供符合甲方要求的服务, 或安排的工作人员不具备上岗条件, 或乙方人员未与乙方建立正式、合法、有效的劳动关系的, 或乙方人员给甲方造成不良影响或损失, 应在15日内尽快调整和消除不良影响, 如未能解决, 每出现一次, 乙方需按照本合同服务费用总金额的10%向甲方支付违约金, 同时甲方保留解除本合同的权利。甲方选择解除合同的, 乙方除需承担前述违约责任外, 还需赔偿由此给甲方造成的损失, 甲方未支付的费用不再支付。

2. 未经甲方书面同意, 乙方不得将本项目转委托或转包、分包给任意第三方, 否则甲方有权单方解除本合同。乙方应按照合同总金额的20%向甲方支付违约金。

3. 乙方工作不满足本合同约定的, 甲方提出整改后, 乙方依然不合格的, 甲方有权单方面解除本合同, 乙方应按照合同总金额的10%向甲方支付违约金, 同时还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

4. 乙方需按时依法支付乙方人员的工资等其他各项费用及相关待遇, 并及时为乙方人员办理相关的社会保险、公积金等手续, 缴纳相关费用。乙方因未及时与乙方人员签订劳动合同、未及时为乙方人员缴纳社会保险、公积金等费用、未按时足额发放工资等引起的争议和纠纷均由乙方自行处理并承担全部责任, 如因此导致甲方损失的, 乙方应予以赔偿。

5. 对甲方提供的相关办公设备(场地、电源、终端设备、办公系统、办公设施等), 如因乙方人为损坏或丢失, 乙方未进行及时维修或补充的, 经甲方书面通知并经乙方认可后, 从项目尾款中扣除相应金额。

6. 在本合同履行过程中，由于乙方原因造成本次工作中甲乙双方或者任意第三方人身、财产损害，应由乙方承担全部责任。如需由甲方先行赔付的，则甲方在垫付后有权就全部赔偿金额向乙方进行双倍追偿，同时甲方有权单方面解除本合同。乙方应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

7. 合同生效后，乙方不得擅自单独终止或解除合同，否则乙方应双倍返还甲方已支付的合同款，同时还应当赔偿甲方因此遭受的其他损失。

8. 本合同约定的赔偿金、补偿金、违约金可从甲方应付合同款中直接扣除。

9. 甲方未能履行合同的有关要求而造成乙方损失的应改正，赔偿损失。因不可抗力因素造成一方或双方违约的，由双方协商解决。

七、争议处理

在本合同实施过程中，若甲乙双方发生争议，应抱着互谅互让，友好协商的态度进行协商解决；协商不成时，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

八、合同的变更与解除

1. 本合同的变更应在甲乙双方协商一致的基础上签订补充协议。

2. 在本合同有效期内，如甲方认为乙方提供的服务达不到本合同目的及磋商时的承诺，甲方有权单方提前终止合同，且无需向乙方承担任何责任。

九、保密条款

1. 甲方根据工作需要提供给乙方相关保密信息，乙方必须履行保密义务。

2. 甲方提供的所有资料仅限于本项目内，本合同履约管理过程中使用，乙方有义务对相关资料及内容保密，并予以妥善保存，不得以任何形式摘抄、复制、保存和向项目以外的第三方扩散、泄漏甲方的资料和信息（包括但不限于：案件信息、录音文件、各类数据、图片和服务资料），乙方未按照本约定履行保密义务时，乙方承诺按照甲方的实际损失的两倍进行赔偿。

3. 乙方应遵守相关规定，对甲方提供的有关政策、文件、资料和数据，无论本合同期内还是本合同变更、终止、解除、届满，都必须遵循保密原则，如泄漏或擅自向项目以外的第三方提供，将承担相应的违约责任，按照因未履行保密义务给甲方造成的实际损失的两倍进行赔偿。造成国家利益损失的，乙方应承担相应的法律责任。

4. 上述保密工作，乙方有义务告知其员工进行保密，并做好相关离职人员的保密工作，乙方在职员工、离职员工违反本条保密条款的，视为乙方违约。

十、其他

1. 在本合同到期至下一年度外包服务供应商接手前，乙方应按照本合同运行的费用标准和内容继续提供服务，确保本项目正常运行，平稳过渡。
2. 本合同未尽事宜，由双方共同协商解决。
3. 由于不可抗因素影响本协议继续履行时，由双方协商解决。
4. 本合同附件以及本合同生效后甲、乙两方补充的任何协议，视为本合同不可分割的组成部分。
5. 本合同一式_____份，具有同等法律效力，甲方____份，乙方____份。
6. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效，履行完协议规定的义务后，本协议终止。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人
(盖章或签字)

法定代表人或委托代理人
(盖章或签字)

地址：

地址：

电话：

电话：

签约日期： 年 月 日

第六章 响应文件格式

供应商编制文件须知

- 1、供应商按照本部分的顺序编制响应文件，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、对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商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，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 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。

响应文件封面（非实质性格式）

响 应 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

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（加盖申请人单位公章）

1-2 供应商资格声明书

供应商资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目磋商中，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。

供应商名称（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。

1-3 供应商信用记录

(1) 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：首次响应文件提交截止时间以后、资格性检查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间为准；

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，与其他竞争性磋商文件一并保存；

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供应商，其响应无效。联合体形式磋商的，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。

(2) 无须供应商提供，由采购代理机构在磋商现场查询。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求

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，供应商无须提供《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；当供应商拟享受中小企业扶持政策时，仍应提供上述证明文件，否则不享受相关中小企业扶持政策。

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

(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或要求供应商以联合体形式参加采购活动，响应文件中须提供《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。

(4) 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供应商出具。联合体参与的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

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

3) 对于多标的采购项目，供应商应充分、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。

(5) 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，供应商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《供应商须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加_____（单位名称）的_____（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. _____（标的名称），属于_____（竞争性磋商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_____（竞争性磋商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：_____

3 响应书（实质性格式）

响应书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号）组织的采购活动，并对此项目进行磋商。

1. 我方已详细审查全部竞争性磋商文件，自愿参与磋商并承诺如下：

（1）本响应有效期为自提交响应文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应竞争性磋商文件的全部要求。

（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）如我方成交，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照竞争性磋商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）：_____。

与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传 真_____

电话_____

电子函件_____

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改_____（项目名称）响应文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

供应商名称（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

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证**正反面**电子件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证**正反面**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. 若响应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》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
4. 供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证、护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证双面电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：_____（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证、护照等身份证明文件电子件：

供应商名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5 报价一览表

报价一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	供应商名称	合同履行期限	报价	
			大写	小写

注：1. 此表中，报价应和《分项报价表》中的总价相一致。

2. 本表必须按包分别填写。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 分项报价表

分项报价表

项目编号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

注：1. 本表应按包分别填写。

2. 分项报价：岗位外包服务费可按每人每月报价，是否包含残保金，需要注明，如未包含，需单独报价；五险一金代理服务费结合人数按月报价，最终按实际缴纳保险人数和时间结账。

3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	竞争性磋商文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择响应无效）： <input type="checkbox"/> 无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） <input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一系列明，否则响应无效；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”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

8 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	竞争性磋商文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件 要求	响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对竞争性磋商文件中的所有商务、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**响应无效**。
2. “偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”或“无偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

9 项目业绩

近三年类似项目业绩表

序号	项目名称	合同金额	签订日期	用户单位	主要服务内容

1. 近三年指：2021年1月1日至2023年12月31日。类似项目指：已完成的商务服务类项目业绩。
2. 供应商应随此表附上相应的合同复印件并加盖单位公章（含首页、合同签署盖章页、显示相关内容页）或专利证书。
3. 如有多个类似项目，可按此表格扩展。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

10 团队人员组成表

团队人员组成表

姓名	性别	年龄	职称	学历	专业	工作年限	拟在本项目中担任的工作或岗位

注：提供项目主管及拟投入人员相关证书复印件并加盖公章。

供应商名称（加盖公章）： _____

日期： ____年__月__日

11 服务方案（格式自拟）

服务方案应包括（但不限于）下列内容：

1. 整体服务方案；
2. 人员培训方案；
3. 管理制度；
4. 突发事件及应急预案；
5. 服务质量保障措施；
6. 供应商认为需要提供的其他资料。

12 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

13 最后报价一览表（实质性格式，磋商后提交）

最后报价一览表

项目编号：11010724210200009297-XM001 项目名称：2024年“接诉即办”电询服务

序号	供应商名称	合同履行期限	报价	
			大写	小写

- 注：1. 此表中，最后报价应和《最后分项报价表》中的总价相一致。
2. 本表必须按包分别填写。
3. 此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日

14 最后分项报价表（实质性格式，磋商后提交）

最后分项报价表

项目编号：11010724210200009297-XM001 项目名称：2024年“接诉即办”电询服务

供应商名称：_____

报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	合价（元）	备注/说明
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11	...			
		总价（元）		

注：1. 本表应按包分别填写。

2. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

3. 此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日