

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：城管执法“接诉即办”运行服务

项目编号：BJJQ-2023-1201

采购人：北京市城市管理综合行政执法局

采购代理机构：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	6
第三章	资格审查	23
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	26
第五章	采购需求	37
第六章	拟签订的合同文本	401
第七章	投标文件格式	54

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号：BJJQ-2023-1201
- 2.项目名称：城管执法“接诉即办”运行服务
- 3.项目预算金额：203.15544 万元
- 4.采购需求：

序号	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
01	城管执法“接诉即办”运行服务	203.15544	一项	为做好接诉即办相关工作，现通过政府采购方式确定投标人协助完成电话坐席、电话回访、数据筛选等事务性工作，为市城管执法局分中心（指挥中心）开展“接诉即办”相关业务统计、分析、通报、行业工单确认等提供支撑。

- 5.合同履行期限：1 年（详见合同）。
- 6.本项目是否接受联合体投标：是 否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

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

2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

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

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

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：无。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

否

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：无。

三、获取招标文件

1.时间：2023 年 12 月 29 日至 2024 年 1 月 8 日，每天上午 9:00 至 12:00，下午 12:00 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：2024 年 1 月 19 日 10 点 00 分（北京时间）。

地点：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层会议室（地铁 2 号线、6 号线，朝阳门站 H 口出，向南 200 米）。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：

- （1）节能产品强制采购
- （2）节能产品、环境标志产品优先采购
- （3）政府采购促进中小企业发展
- （4）政府采购支持监狱企业发展
- （5）政府采购促进残疾人就业
- （6）进口产品管理

2.本项目采用电子化采购方式（线上线下相结合形式），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

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

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

2.2 注册

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

2.3 驱动、客户端下载

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

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

2.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。未在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取招标文件的**投标无效**。

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。

供应商在北京市政府采购电子交易平台成功下载招标文件后，请扫描以下二维码，录入详细信息。



3.采购代理机构项目编号：BJJQ-2023-1201

4.采购代理机构项目联系邮箱：yw02@hcjq.net

5.本公告同时在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）、北京市政府采购网（<http://www.ccgp-beijing.gov.cn/>）以及北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司网站（<http://www.hcjq.net/>）发布。

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：北京市城市管理综合行政执法局

地址：北京市西城区月坛街道三里河东路 39 号

联系方式：刘老师，010-68537795

2.采购代理机构信息

名称：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN3 号楼 9 层

联系方式：010-65913057、65915614、65244576

3.项目联系方式

项目联系人：庞妍、张静恬

电话：010-65915614、65913057、65244576

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。 □本项目__包为单一产品采购项目。 □本项目__包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：_____； (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="width: 50%;">标的名称</th> <th style="width: 50%;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>城管执法“接诉即办”运行服务</td> <td>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	城管执法“接诉即办”运行服务	租赁和商务服务业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
城管执法“接诉即办”运行服务	租赁和商务服务业					
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ■无 □有，具体情形：_____。				

条款号	条目	内容
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额：4 万元。</p> <p>投标保证金收受人信息： 收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 账号：10000010104972 开户银行：浙商银行股份有限公司北京分行营业部 开户行行号：316100000025 (汇款时，请输入开户银行全称“浙商银行股份有限公司北京分行营业部”，避免出现汇款不成功)</p> <p>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，将投标保证金交到北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司(采用电汇或网上银行支付的，须在投标截止时间前到账，并注明项目编号：BJJQ-2023-1201。)</p>
12.7.2		<p>投标保证金可以不予退还的其他情形： ■无 □有，具体情形：_____。</p>
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。
14.1	投标文件的份数	<p>投标文件份数：投标人需分别编制并提交开标一览表（一份）、投标文件（资格证明文件）（正本一份、副本四份）、投标文件（商务技术文件）（正本一份、副本五份）、投标文件电子版（一份）。</p> <p>投标人递交的电子版文件应为投标文件正本 PDF 扫描版，包含纸质投标文件全部内容，存储载体为只读光盘、U 盘或一次写入光盘。</p>
22.1	确定中标人	<p>中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ■否 □是</p> <p>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，以服务方案得分高者为中标人 □随机抽取</p>
25.5	分包	<p>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ■不允许 □允许，具体要求： (1) 可以分担保履行的具体内容：_____； (2) 允许分包的金额或者比例：_____； (3) 其他要求：_____。</p>
26.1.1	询问	询问送达形式：电话、信函或电子邮件
26.3	接收询问和质疑的联系方式	<p>1、询问 联系部门、联系电话、通讯地址：见第一章《投标邀请》中的采购代理机构信息和项目联系方式。</p> <p>2、质疑 联系部门：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司综合法务部； 联系电话：010-65915204； 通讯地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层。</p>
27	代理费	收费对象：

条款号	条目	内容
		<p>□采购人 ■中标人 收费标准：<u>中标金额差额定率累进法</u>计算，具体收费标准详见招标文件； 缴纳时间：<u>领取中标通知书时</u>。 招标服务费银行账号： 收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 开户行：中国农业银行股份有限公司北京朝阳门支行 银行账号：1119 1701 0400 02067 开户行行号：1031 0001 9176</p>

投标人须知

一 说 明

- 1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体
 - 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
 - 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
 - 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。
- 2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品
 - 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
 - 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
 - 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
 - 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。
- 3 现场考察、开标前答疑会
 - 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
 - 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。
- 4 样品
 - 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
 - 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。
- 5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）
 - 5.1 采购本国货物、工程和服务

- 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《**中华人民共和国政府采购法**》第十条规定情形的除外。
- 5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《采购需求》。
- 5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。
- 5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位
- 5.2.1 中小企业定义：
- 5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的相关规定依据《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）。
- 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 支持乡村产业振兴管理

5.4.1 为落实《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）有关要求，做好支持脱贫攻坚工作，本项目采购活动中对于支持乡村产业振兴管理的相关要求见第五章《采购需求》（如涉及）。

5.5 正版软件

5.5.1 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**投标无效**。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。

5.5.2 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）。

5.6 网络安全专用产品

5.6.1 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。

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 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费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

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

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投

标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，
否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

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

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

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

10 投标文件构成

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

《投标文件格式》。

- 10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。
- 10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。
- 10.5 投标人认为应附的其他材料。
- 11 投标报价
- 11.1 所有投标均以人民币报价。
- 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，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。
- 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。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**投标无效**。

12.4 投标保证金有效期同投标有效期。

12.5 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。

12.6 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：

12.6.1 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；

12.6.2 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；

12.6.3 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；

12.6.4 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。

12.7 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：

12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.7.2 《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 投标文件的份数及签署、盖章

14.1 投标人应按照“第二章 投标人须知资料表”规定的份数提交投标文件正本、副本、电子版，每份投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”或“电子版”。若正本与副本或电子版不符，以正本为准。

14.2 投标文件的正本需打印或用不退色墨水书写，并按要求由投标人的法定代表人/负责人或经其正式授权的代表在投标文件上签字或盖章，并加盖投标人公

章。法定代表人/负责人签署投标文件的,应提交法定代表人/负责人身份证明;授权代表签署投标文件的,应提交法定代表人/负责人身份证明以及“法定代表人/负责人授权书”,投标人应将上述证明附在投标文件中。如对投标文件进行了修改,则应由投标人的法定代表人/负责人或经其正式授权的代表在修改的内容上签字或盖章。投标文件应当装订成册,编制页码。投标文件的副本可采用正本的复印件。

- 14.3 任何行间插字、涂改和增删,必须由投标人法定代表人/负责人或经其正式授权的代表签字或盖章后才有效。
- 14.4 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。
- 14.5 本招标文件中所要求加盖的投标人公章是指与投标人名称全称相一致的“行政公章”,不得加盖其它“合同专用章、投标专用章、财务专用章”等非行政公章;“签字”是指投标人法定代表人(单位负责人)在招标文件规定处亲笔写上本人姓名;“法定代表人(单位负责人)签章或印鉴”是指投标人法定代表人(单位负责人)在招标文件规定处加盖个人名章、手签章、印鉴等。“法定代表人(单位负责人)”指投标人营业执照或登记证书载明的“法定代表人”、“负责人”、“执行事务合伙人”、“投资人”等。
- 14.6 以联合体投标的,除招标文件格式中要求外,招标文件要求的投标人盖章处应加盖联合体协议中约定的联合体牵头人公章或所有联合体成员公章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的密封和标记

- 15.1 投标时,投标人应将开标一览表、投标文件(资格证明文件)(包含正副本)、投标文件(商务技术文件)、(包含正副本)、投标文件电子版**密封提交**。投标人单独提交的“开标一览表”应为**原件**,同时,投标文件正本中也应附有**此表原件**。
- 15.2 如果投标文件未密封的,采购人、采购代理机构应当拒收。
- 15.3 所有封装封面上均应:
- 1) 清楚标明递交至招标公告或投标邀请中指定的地址。
 - 2) 注明招标公告或投标邀请中指定的项目名称、项目编号和“(开标日期、时间) 之前不得启封”的字样。

- 3) 写明投标人名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。
- 4) 在密封封口处**加盖投标人公章，也可由法定代表人/负责人或其授权代表签字或盖章。**

16 投标截止时间

- 16.1 投标人应在招标公告或投标邀请中规定的截止日期和时间前，将投标文件递交至采购代理机构，递交地点应是招标公告或投标邀请中规定的地址。
- 16.2 采购人有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。
- 16.3 逾期送达的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标截止时间前，投标人可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。并书面通知采购人或者采购代理机构。
- 17.2 投标人补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。投标人撤回投标的通知，必须由法定代表人/负责人或其授权代表签字或盖章，并加盖公章，授权代表应当同时出具法定代表人/负责人授权书，并明确“撤回投标”的授权。
- 17.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何补充或修改。
- 17.4 从投标截止时间至投标人在投标文件中确定的投标有效期之间，投标人不得撤销其投标，否则其投标保证金将按照本须知的规定不予退还。

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。开标由采购代理机构主持，邀请所有投标人、采购人和有关方面代表参加。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。
- 18.2 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由采购代理机构工作人员当众拆封，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。

18.3 采购代理机构将对开标过程进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认。投标人未参加开标的，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，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。

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

24 废标

- 24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：
- 24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
 - 24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - 24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
 - 24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。
- 24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

- 25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。
- 25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。
- 25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。
- 25.4 政府采购合同不能转包。
- 25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

26 询问与质疑

- 26.1 询问
- 26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

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

26.2 质疑

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

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

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

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑,法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑,采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接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	<p>投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；</p> <p>投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；</p> <p>投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。</p>	提供证明文件的复印件
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网	无须投标人

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

序号	审查因素	审查内容	格式要求
		不得存在直接控股、管理关系。	
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求（如有）	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的复印件
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3、本表序号3-2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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。</p>	提供《联合协议》原件或该原件的复印件 格式见《投标文件格式》
3-2	其他特定资格要求（如有）	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的复印件
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

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

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额及项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应（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；
8	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；
9	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复印件（如有）；
10	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）
11	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；

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	<p>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，并提供证明文件复印件：</p> <p>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；</p> <p>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）</p> <p>3) 国家有特殊信息安全要求的项目，采购产品涉及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，投标产品须为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；</p> <p>4) 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。</p>
14	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	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	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
17	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 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，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 2.4.2-2.4.7 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。
- 2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

- 2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的联合体或者大中型企业的报价给予 4% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

- 3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。
- 3.2 评标方法和评标标准
- 3.2.1 本项目采用的评标方法为：
- 综合评分法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评

审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

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

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

随机抽取

其他方式，具体要求：_____

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

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：_____

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

序号	评分因素	评价指标和分值		
1	商务部分 (30分)	企业业绩及经验 (20分)	10分	对投标人自2021年01月01日至本项目投标截止时间（以合同签订日期为准）实施过电话坐席（含电话回访）相关项目业绩进行评价，每提供1个有效业绩得2分，最高10分。注：投标人需提供合同（含首页、主要内容页、签字盖章页）复印件并加盖投标人公章，否则业绩不予认可。
			10分	对投标人自2021年01月01日至本项目投标截止时间（以合同签订日期为准）实施过数据筛选相关项目业绩进行评价，每提供1个有效业绩得2.5分，最高10分。注：投标人需提供合同（含首页、主要内容页、签字盖章页）复印件并加盖投标人公章，否则业绩不予认可。
		综合实力 (10分)	2分	投标人具有有效的质量管理体系认证证书，得2分。（提供证书复印件并加盖投标人公章）
			2分	投标人具有有效的环境管理体系认证证书，得2分。（提供证书复印件并加盖投标人公章）
			2分	投标人具有有效的职业健康安全管理体系认证证书，得2分。（提供证书复印件并加盖投标人公章）
			2分	投标人具有有效的劳务派遣经营许可证，得2分。（提供证书复印件并加盖投标人公章）
			2分	投标人具有有效的增值电信业务经营许可证，得2分。（提供证书复印件并加盖投标人公章）
2	服务方案 (60分)	项目理解 (5分)	5分	<p>综合考虑投标人针对采购需求所提供的项目分析，项目分析包括但不限于对城管执法接诉即办项目理解及项目相关重难点等。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●对项目需求的理解与分析清晰全面、认知程度高，重难点分析全面到位，熟悉城管执法系统业务，高度贴合项目需求，得5分； ●对项目需求的理解与分析较清晰较全面、认知程度较高，重难点分析基本到位，比较熟悉城管执法系统业务，能够贴合项目需求，得4分； ●对项目需求的理解与分析基本全面、认知程度一般，重难点分析有所欠缺，对城管执法系统业务有一般性了解，勉强贴合项目需求，得3分； ●对项目需求的理解与分析有部分欠缺，认知程度较差，重难点分析不清晰，对城管执法系统业务了解有偏差，与项目需求贴合度较低，得1分； ●未提供任何材料：0分。
		工作方案 (20分)	电话坐席服务部分	综合考虑投标人针对“电话坐席服务”提供的服务方案，包含但不限于电话接听、录入；单据接收、录入；驻场人员在岗安排等。

			<p>(5分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●方案完整度高，内容合理、详尽，工作流程及操作规范性强，人员安排科学合理，完全满足采购需求：5分； ●方案完整度较高，内容较合理，工作流程及操作规范性较强，人员安排较科学合理，较好的满足采购需求：4分； ●方案基本完整，内容合理，工作流程及操作基本规范，人员安排基本合理，能够满足采购需求：3分； ●方案有部分欠缺，内容合理性较弱，工作流程及操作规范性有待改进，人员安排不够合理，不能完全满足采购需求：2分； ●方案有欠缺较多，工作流程及操作不够规范，人员安排不合理，不能满足采购需求：1分； ●未提供任何材料：0分。 	
		<p>电话回访服务部分 (5分)</p>	<p>综合考虑投标人针对“电话回访服务”提供的服务方案，包括但不限于对诉求事项的电话回访、录入以及驻场人员在岗安排等。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●方案完整度高，内容合理、详尽，工作流程及操作规范性强，人员安排科学合理，完全满足采购需求：5分； ●方案完整度较高，内容较合理，工作流程及操作规范性较强，人员安排较科学合理，较好的满足采购需求：4分； ●方案基本完整，内容合理，工作流程及操作基本规范，人员安排基本合理，能够满足采购需求：3分； ●方案有部分欠缺，内容合理性较弱，工作流程及操作规范性有待改进，人员安排不够合理，不能完全满足采购需求：2分； ●方案有欠缺较多，工作流程及操作不够规范，人员安排不合理，不能满足采购需求：1分； ●未提供任何材料：0分。 	
		<p>数据筛选服务部分 (10分)</p>	<p>综合考虑投标人针对“数据筛选服务”提供的服务方案，包括但不限于数据筛选、录入工作以及驻场人员在岗安排等。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●方案完整度高，内容合理、详尽，工作流程及操作规范性强，人员安排科学合理，完全满足采购需求：10分； ●方案完整度较高，内容较合理，工作流程及操作规范性较强，人员安排较科学合理，较好的满足采购需求：7分； ●方案基本完整，内容合理，工作流程及操作基本规范，人员安排基本合理，能够满足采购需求：5分； ●方案有部分欠缺，内容合理性较弱，工作流程及操作规范性有待改进，人员安排不够合理，不能完全 	

				<p>满足采购需求：3分；</p> <ul style="list-style-type: none"> ●方案有欠缺较多，工作流程及操作不够规范，人员安排不合理，不能满足采购需求：1分； ●未提供任何材料：0分。
		日常管理工作方案（5分）	5分	<p>综合考虑投标人针对城管执法“接诉即办”工作制定的日常管理工作方案，包括但不限于日常管理、人员聘任、工作考核、奖惩机制（结合接诉即办项目坐席、回访、筛选服务重点论述考核绩效）等。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●方案完整度高，内容合理、详尽，工作流程及操作规范性强，管理制度严谨、人员聘任科学合理，对采购人的业务运行能够达到高效支撑，完全满足采购需求：5分； ●方案完整度较高，内容较合理，工作流程及操作规范性较强，人员聘任较科学合理，对采购人业务运行的有较高的支撑性，较好的满足采购需求：4分； ●方案基本完整，内容合理，工作流程及操作基本规范，人员聘任基本合理，对采购人业务运行的支撑性一般，基本满足采购需求：3分； ●方案有部分欠缺，内容合理性较弱，工作流程及操作规范性有待改进，对采购人业务运行的支撑性不足，不能完全满足采购需求：2分； ●方案欠缺较多，工作流程及操作不够规范，不能满足采购需求：1分； ●未提供任何材料：0分。
		人员培训方案（5分）	5分	<p>综合考虑投标人针对城管执法“接诉即办”工作制定的人员培训方案。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●方案完整度高，培训计划及内容合理、详尽、规范性强，可行性和针对性强，完全满足采购需求：5分； ●方案完整度较高，培训计划及内容较合理、详细、规范性较强，具有较高的可行性和针对性，较好的满足采购需求：4分； ●方案基本完整，培训计划及内容基本合理、有一定规范性和可行性，基本满足采购需求：3分； ●方案有部分欠缺，培训计划及内容不够合理，规范性和可行性有待改进，不能完全满足采购需求：2分； ●方案欠缺较多，培训计划不合理、内容单一、规范性差，可行性差，不能满足采购需求：1分； ●未提供任何材料：0分。
		项目管理方案（5分）	5分	<p>综合考虑投标人针对城管执法“接诉即办”工作提供的项目管理方案，内容包含但不限于项目进度计划、质量保证、资料管理、协调管理、工作交接配合（重点论述中标后如何与上一服务商进行过渡、服务期结束前如何与下一服务期限内的服务商完成交接工作）等。</p>

			<ul style="list-style-type: none"> ●方案内容涵盖全面，质量控制管理措施合理完善，能够完全满足业务需求，并且能够提供科学合理的建议，技术保障体系完善，相关工作具有相互协作性，对采购人的业务运行能够达到高效支撑：5分； ●方案内容较全面，能够较程度的满足业务需求，并提供了比较合理、有一定针对性的建议，技术保障体系较完善，相关工作的相互协作性较好，对采购人业务运行的有较高的支撑性：4分； ●方案内容基本无缺失，基本满足业务需求，并提供了基本合理、通用的建议，技术保障体系基本完善，相关工作的相互协作性一般，对采购人业务运行的支撑性一般：3分； ●方案内容有部分缺失，可以满足大部分业务需求，提供了简单的建议，技术保障体系较差，对采购人业务运行的支撑性较差：2分； ●方案内容单一，无法满足业务需求，无法对采购人业务运行提供支撑：1分； ●未提供任何材料：0分。
	应急响应方案 (5分)	5分	<p>综合考虑投标人针对城管执法“接诉即办”工作提供的应急响应方案。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●应急体系完善、风险规避策略高效，预警迅速、响应及时，处理突发事件能力强：5分； ●应急体系较完善、风险规避策略较高效，预警较迅速、响应速度快，处理突发事件能力较强：4分； ●应急体系基本完善、有较为完整的风险规避策略，预警响应速度一般，处理突发事件能力一般：3分； ●应急体系不完善、风险规避策略较落后，预警滞后，处理突发事件能力较差：2分； ●应急体系混乱、风险规避策略落后，响应不及时，处理突发事件能力较差：1分； ●未提供任何材料：0分。
	保密方案 (5分)	5分	<p>综合考虑投标人针对城管执法“接诉即办”工作提供的保密方案。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●有完善详细的保密制度，可行性、操作性强：5分； ●有较完善详细保密制度，可行性、操作性较强：4分； ●有通用的保密制度，可行性、操作性一般：3分； ●保密制度有欠缺，可行性、操作性较差：1分； ●未提供任何材料：0分。
	项目团队 (10分)	项目团队 组建 情况 (4分)	<p>综合考虑投标人针对本项目组建的项目团队情况：</p> <ul style="list-style-type: none"> ●人员配备组成稳定，年龄、学历结构合理，专业性强，职责分工明确，经验丰富，综合素质高，完全满足采购业务要求：4分； ●人员配备组成稳定，年龄、学历结构较合理，专业

			<p>性较强，职责分工较明确，经验较丰富，综合素质较高，较好的满足采购业务要求：3分；</p> <ul style="list-style-type: none"> ●人员配备组成较稳定，年龄、学历结构相对合理，专业性一般，职责分工不够明确，经验稍显不足，综合素质一般，基本满足采购业务要求：得2分； ●人员配备组成较稳定，年龄、学历结构合理性较差，专业性较差，职责分工不明确，经验较少，综合素质不高，不能完全满足采购业务要求：得1分； ●未提供任何材料：0分。 <p>提供个人简历、相关证书等证明材料。</p>
		2分	<p>驻场工作人员应具有北京市户口或北京市工作居住证或北京市居住证，每有4人符合条件的，得0.5分，本项最高得2分，否则不得分。</p> <p>（提供人员相关证明材料。）</p>
		2分	<p>驻场工作人员应具有大专（含）以上学历，每有4人符合条件的，得0.5分，本项最高得2分，否则不得分。</p> <p>（提供个人简历、学历证书等证明材料。）</p>
		2分	<p>驻场工作人员中应具有类似驻场工作经验，每有4人符合条件的，得0.5分，本项最高得2分，否则不得分。</p> <p>（提供个人简历、工作经验证明等证明材料。）</p>
3	价格部分（10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。 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>	
总分（100分）			

第五章 采购需求

第一部分：项目背景介绍

一、项目背景

根据《北京市接诉即办工作条例》《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》（京政服发〔2019〕17号）以及市政府服务热线管理中心《关于热线资源整合相关事项的函》《市12345市民服务热线关于热线数据对接共享的复函》的相关要求，96310城管热线与市12345市民服务热线进行热线资源整合后，市城管执法局分中心继续承担市12345市民服务热线交办的涉及城管执法类诉求事项的接收、转办、回复、咨询、电话回访、政策咨询解答以及重点诉求事项督办、环境秩序动态分析研判、对全市城管执法系统“接诉即办”进行业务指导等相关工作，为领导决策、专项执法、重大活动和重要节假日保障提供业务支撑。

为做好接诉即办相关工作，现通过政府采购方式确定投标人协助完成电话坐席、电话回访、数据筛选等事务性工作，为市城管执法局分中心（指挥中心）开展“接诉即办”相关业务统计、分析、通报、行业工单确认等提供支撑。

二、工作模式

1.安排不少于5名电话坐席员提供每周5×8小时接听电话服务，每周7×24小时12345市民服务热线系统坐席服务。工作日、周末及法定节假日均有人在岗。

2.安排不少于3名电话回访员提供每周5×8小时电话回访服务，工作日在岗。

3.安排不少于8名数据筛选员提供每周7×8小时数据筛选服务。工作日、周末及法定节假日均有人在岗。

具体工作任务及工作模式请见第三部分服务内容及工作职责。

第二部分：服务需求

2024年城管执法“接诉即办”运行服务项目要求投标人能够实现以下服务内容：

一、为确保“接诉即办”工作的连续性，如原项目工作人员自愿留下的，本项目的投标人应同等条件下择优优先录用，及时签订劳动合同。

★二、投标人应承诺：为满足“接诉即办”的相关工作要求，投标人必须确保每月向采购人安排驻场工作人员数量为不少于16人（含1名兼职质检员）。

★三、投标人应承诺：若中标，在履行项目合同过程中，投标人不同时参与或承担北京市各区域城管执法局（分局）接诉即办核心工作。

四、投标人应建立完备的管理机制。设置项目负责人，负责总体工作的沟通和协调；统一负责项目有关工作的管理。同时，根据管理需要，合理配备相应的管理力量。要针对各类突发情况制定相应的应急预案。

五、投标人要制定详细、完善的岗前基本技能培训方案；投标人对驻场工作人员要在其正式上岗前进行电脑操作、地理常识、城管执法业务知识、安全教育等方面的培训，培训考核合格后方可上岗；在人员正式上岗后，要定期组织开展业务知识及话务受理技巧培训。

六、投标人要与所有驻场工作人员签订保密协议。

七、投标人负责驻场工作人员的人事管理、日常行政管理、薪酬发放、保险费用支付、伙食费支出及日常行政办公等支出。

八、投标人应保障驻场工作人员的稳定性，人员调整需提前一个月书面向采购人提出申请，采购人同意后方可调整。对不能达到采购人工作要求的驻场人员，投标人应在接到通知后 3 日内更换。

九、驻场工作人员要符合以下条件：

- 1、驻场工作人员全部为女性，年龄在 18-45 周岁之间。
- 2、驻场工作人员需具有北京市户口或北京市工作居住证或北京市居住证。
- 3、驻场工作人员需具有大专（含）以上学历。
- 4、驻场工作人员能够熟练电脑操作、熟练使用 word、excel 等日常办公软件，打字速度 60-80 字/每分钟。
- 5、驻场工作人员应形象端庄、口齿清晰，发音标准。
- 6、驻场工作人员应有较强的沟通、表达、应变、协调、理解能力和接受能力，业务熟练，心理素质好。
- 7、驻场工作人员具有一定的文字及数据分析能力。

★十、投标人应承诺：若中标，按国家及北京市相关规定与拟派本项目的全部工作人员及时签订劳动合同，并足额为其缴纳“养老保险、失业保险、工伤保险、医疗保险、生育保险、住房公积金”。否则，由此产生的一切责任均由投标人自行承担。

十一、服务时间及地点

1、服务时间：2024 年 2 月*日至 2025 年 2 月*日（以实际合同签订日期为准，服务期为 1 年）。

2、服务地点：采购人指定地点。

十二、验收标准

1、履约验收的主体、时间、方式。由采购人对中标人工作质量、进度以及规范性等进行审查验收。

2、履约验收程序。采购人根据合同约定对中标人提交的成果进行验收，验收合格的，视为中标人已交付工作成果。验收不合格的，中标人应当规定时间内按照采购人要求进行返工或调整，并重新提交采购人验收。

3、履约验收内容。根据招标文件、投标文件及国家有关标准，针对招标文件每一项商务、技术要求履约情况进行履约验收。

4、验收标准。中标人为采购人提供的相关服务应符合招标文件采购需求要求。

十三、投标人应与采购人上一服务期限内使用的服务商对接相关工作，以保障合同签订之日起项目工作正常开展。投标人在服务期结束前应按照采购人要求将所有工作资料转交给采购人，并配合采购人与下一服务期限内的服务商完成交接工作，使采购人后续工作的正常进行，确保项目稳定性和连续性。

（投标人须针对第五章中的“★”号要求在投标文件中提供加盖公章的承诺函并满足要求，否则其投标将被拒绝。）

第三部分：服务内容及工作职责

一、电话坐席服务

1.对市城管执法局综合服务电话按照市政务服务局有关要求接听、录入等操作。

2.对市 12345 市民服务热线交办市城管执法局分中心的案件进行接收单据、录入等事务性工作。

3.安排驻场工作人员提供每周 5×8 小时接听电话服务，每周 7×24 小时 12345 市民服务热线系统坐席服务。工作日、周末及法定节假日均有人在岗。

二、电话回访服务

1.对市 12345 市民服务热线直派街道（乡镇）城管行业主管问题（6+N 类）诉求事项进行电话回访。

2.定期做好周、月、季度、年度电话回访情况的录入工作。

3.安排驻场工作人员提供每周 5×8 小时电话回访服务，工作日在岗。

三、数据筛选服务

1.对 12345 市民服务热线群众诉求事项进行数据筛选、录入等工作。

2.对诉求事项数据（文本）进行分类、地址标注（如诉求有相关位置信息），并在

重点类别中按高发时段、高发区域、高发点位等多维度进行数据筛选。

3.安排驻场工作人员提供每周 7×8 小时数据筛选服务。工作日、周末及法定节假日均有人在岗。

第六章 拟签订的合同文本

本合同是否为中小企业预留合同：是。

城管执法“接诉即办”运行服务 服务协议

合同编号：

甲方：北京市城市管理综合行政执法局

法定代表人或负责人：韩利

地址：北京市西城区三里河东路 39 号

联系电话：010-68522876

乙方：***

法定代表人：***

地址：***

联系电话：***

鉴于：

1、甲方有购买服务需求，拟选聘有足够业务技能和管理水平的服务供应商为其提供业务服务；

2、乙方具有开展相关业务服务的能力，并承诺其具有签订并履行本协议约定的服务的能力。

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经友好协商，就乙方为甲方提供城管执法“接诉即办”运行服务（下称服务）的相关事宜订立以下协议，以资共同遵守：

一、定义

驻场工作人员：指符合本协议约定的资格条件、为完成本协议约定内容的在甲方从事电话坐席、电话回访、数据筛选的乙方工作人员。

驻场工作人员的工作过程由乙方直接管理，甲方有权对乙方的服务过程及对驻场工作人员的工作进行监督。

二、服务内容

乙方应根据本协议的相关要求，安排驻场工作人员提供电话坐席、电话回访、数据筛选服务，包括但不限于以下内容：

（一）电话坐席服务

- 1.对市城管执法局综合服务电话按照市政务服务局有关要求接听、录入等操作。
- 2.对市 12345 市民服务热线交办市城管执法局分中心的案件进行接收单据、录入等事务性工作。
- 3.安排不少于 5 名驻场工作人员提供每周 5×8 小时接听电话服务、7×24 小时 12345 市民服务热线系统坐席服务。工作日、周末及法定节假日均有人在岗。

（二）电话回访服务

- 1.对市 12345 市民服务热线直派街道（乡镇）城管行业主管问题（6+N 类）诉求事项进行电话回访。
- 2.定期做好周、月、季度、年度电话回访情况的录入工作。
- 3.安排不少于 3 名驻场工作人员提供每周 5×8 小时电话回访服务，工作日在岗。

（三）数据筛选服务

- 1.对 12345 市民服务热线群众诉求事项进行数据筛选、录入等工作。
- 2.按高发时段、高发区域、高发点位等多维度进行数据筛选。

3.安排不少于 8 名驻场工作人员提供每周 7×8 小时数据筛选服务。工作日、周末及法定节假日均有人在岗。

三、甲方的权利和义务

1、甲方负责向乙方提供其业务平台的终端界面操作指引、服务用语的标准等相关的服务规范。

2、甲方应对乙方提供的驻场工作人员培训给予必要的协助与指导。驻场工作人员在提供服务过程中发生工作伤亡事故或因工造成第三者伤害事故（经有关权威部门认定），甲方应协助乙方按国家相关规定处理，相关责任均由乙方承担。甲方被迫承担的，有权全额向乙方追偿。

3、甲方有权在本协议有效期内向乙方发出有关业务内容和操作程序调整的书面通知，并同时在系统中进行业务资料更新。但甲方应当提前 30 日书面通知乙方，告知乙方调整内容，并对乙方及驻场工作人员进行培训。调整事项生效后，乙方应按照通知的要求实施变更,如因乙方未按照调整要求履行的，给甲方造成的损失由乙方承担。

4、甲方有权按照甲方的业务规范要求 and 标准随时对乙方的服务成果进行实时、全面的检查，并有权要求乙方就检查过程中发现的问题在甲方要求的期限内予以解决或答复。

5、鉴于甲方是负责本市城市管理综合行政执法工作的行政执法机构，乙方的服务质量对甲方开展日常工作和树立良好的社会形象具有重要意义，故甲方如认为乙方服务存在不符合甲方要求的情况，甲方有权书面通知乙方对驻场工作人员按照甲方的要求进行再培训或者要求乙方对驻场工作人员进行撤换。如乙方拒绝或迟延履行（乙方在收到甲方通知后【3】日内，未按照甲方要求进行再培训或者对驻场工作人员进行撤换的，视为拒绝履行），为保证服务质量，甲方有权自行对乙方的驻场工作人员进行再培训，由此发生的费用由乙方承担。该培训为乙方不履行协议义务，甲方为维护自身权益所采取的救济行为，不属于亦不应被视为甲方对乙方驻场工作人员劳动过程的直接管理，甲方依据本条对驻场工作人员进行再培训后，仍有权依据本协议及本协议的补充协议（如有）追究乙方的违约责任。

6、甲方允许乙方使用甲方指定的技术平台及设备，甲方负责提供座席及相关服务设备，并确保设备的完好和可用性。

7、甲方负责业务技术平台和设备的维护和升级。

8、甲方有权对乙方服务过程进行监控，如甲方发现乙方的服务不能达到本协议约

定的服务标准以及甲方的服务要求的，甲方有权按本协议之约定，追究乙方的违约责任。同时，甲方可以根据实际服务情况或监控过程中发现的问题，向乙方提出招聘、辞退、奖惩员工的建议。

9、甲方可以根据乙方驻场工作人员的现场工作表现对工资薪酬待遇提出建议。

10、甲方按时向乙方支付本协议约定的服务费。

11、甲方应明确乙方驻场工作人员的工作任务和工作要求，然后由乙方驻场工作人员自行负责其指定工作岗位的工作任务；甲方应为乙方驻场工作人员提供符合政府劳动保护条例规定的工作场所和各项安全生产条件。对于首次上岗的乙方驻场工作人员，甲方将协助乙方对其进行安全和操作规程方面的培训，并将相关培训资料和要求发给乙方。

12、甲方应尊重乙方驻场工作人员的民族习惯和宗教信仰，不因民族和性别不同，歧视乙方驻场工作人员；甲方应对知悉的乙方有关信息、数据和资料（包括但不限于技术、财务、销售方面的信息、数据和资料）及其他信息负有严格保密的责任。

13、若因甲方工作任务发生重大变更，需要对项目服务整体内容或服务人员数量调整时，甲方应当至少提前【1】个月书面告知乙方。

四、乙方的权利和义务

1、乙方应根据本协议的约定为甲方提供合同期限内的服务。乙方确保根据相关法律法规的规定和甲方的服务时间合理安排驻场工作人员的班次，如需履行特殊工时制度的，乙方应取得相应的行政审批。

2、驻场工作人员上岗前，乙方应安排其在具有相应体检资质的医院进行入职体检，并将加盖乙方公章的入职体检结果和报告复印件提交甲方。如甲方根据入职体检结果和报告，认为乙方使用该人员可能会使乙方的服务不符合甲方要求的，有权要求乙方撤换，但不得违反法律、法规及规章制度的相关规定。

3、为保证“接诉即办”的服务质量，乙方提供驻场工作人员数量为本合同期内每月在岗人数 16 人（含 1 名兼职质检员）。如出现缺勤影响工作进度情况的，乙方应通过增加班次或增加人员等方式补齐缺勤天数，否则，甲方将从总费用中核减相应的费用，按实际缺员人数和天数扣除。

乙方应制定配套的员工薪酬及福利标准，包括但不限于技能工资、岗位津贴、工作津贴、全勤补助、奖金、加班费、伙食费、节日三薪、目标管理奖金、过节费等部分，具体的发放标准应形成书面文件提供给甲方备案。

4、乙方在审查驻场工作人员信息时发现问题的，要及时把问题通报甲方，保证驻

场工作人员信息的真实。如驻场工作人员个人信息不真实、学历学位资质证书等存在虚假、伪造情形，视为欺诈，出于保证服务质量的考虑，乙方应无条件从甲方处撤换该员工。同时，甲方有权要求乙方支付违约金 1000 元，由此给甲方造成损失的，乙方还应承担相应的赔偿责任。

5、乙方应将驻场工作人员签订的劳动合同副本或者加盖乙方公章的复印件交甲方备案。未提交劳动合同的，甲方有权拒绝乙方安排其参与乙方为甲方提供的任何服务。乙方应依法履行作为用人单位的各项义务，如因用工不当，给甲方或其他第三方造成的损失由乙方承担。

6、乙方负责驻场工作人员的选任及培训。

乙方安排的驻场工作人员应当符合以下要求：

- ①全部为女性，年龄在 18-45 周岁之间；
- ②具有北京市户口或北京市工作居住证或北京市居住证；
- ③具有大专及以上学历；
- ④能够熟练电脑操作、熟练使用 word、excel 等日常办公软件，打字速度 60-80 字/每分钟；
- ⑤形象端庄、口齿清晰，发音标准；
- ⑥有较强的沟通、表达、应变、协调、理解能力和接受能力，业务熟练，心理素质好；
- ⑦具有一定的文字及数据分析能力。

乙方对其员工在正式上岗前进行电脑操作、地理常识、城管执法业务知识、安全教育等方面的培训；在驻场工作人员正式上岗后，乙方应按甲方要求定期组织开展业务知识及话务受理技巧培训，甲方给予必要的协助与指导。

7、乙方应制定详细、完善的岗前基本技能培训方案；针对各类突发情况制定相应的应急预案，甲方给予必要的协助与指导。在本协议签订后【30】日内，乙方应将上述培训方案、应急预案加盖单位公章后以纸质形式交付甲方一套。

8、乙方负责安排乙方员工担任本服务项目的驻场工作人员。乙方安排的驻场工作人员应符合本协议对驻场工作人员的要求，并与乙方建立合法的劳动关系。乙方作为驻场工作人员的用人单位，负责驻场工作人员的人事管理、日常行政管理、薪酬发放、保险费用支付、伙食费支出及日常行政办公等支出。乙方应在甲方设立作业场所，并保证随时都有一名专职人员（姓名：***身份证号：***），作为乙方现场负责人，负责对乙

方驻场工作人员的现场工作进行管理。

9、乙方应在收到甲方通知后【3】日内撤换甲方提出的不称职或违反甲方工作纪律、规定的人员，并由乙方做好后续处理工作。

10、为保证服务质量、维护甲方权益，乙方承诺其驻场工作人员有以下情形之一的，乙方将无条件将其驻场工作人员撤回，并在7日内重新委派符合条件的人员到岗：

- (1) 连续缺勤2天（含）以上或一个合同期限内累计缺勤5天以上（含）的；
- (2) 一个月内累计迟到、早退3次（含）以上的；
- (3) 因故连续超过30天或一个合同期内累计超过60天不能正常上岗履职的。

11、乙方驻场工作人员因工致伤、致残或死亡，由乙方按照国家工伤的有关政策规定办理，甲方被迫承担的，有权全额向乙方追偿。

12、乙方应严格按照甲方的业务规程和服务规范提供优质服务，保障甲方的合法权益，维护甲方的社会声誉；同时，乙方保证在收到甲方书面通知后，根据不同情况即时或最迟不超过3个工作日内按通知要求调整有关服务流程。

13、为保证服务质量，乙方应根据甲方业务规程、服务规范和本协议的约定制定具体的考评制度，对驻场工作人员进行激励和约束。

14、乙方应建立相应的保密制度，保证乙方及其提供的驻场工作人员在协议有效期内及本协议终止后，不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的信息（包括但不限于：甲方资料、呼叫内容、各类数据及相关规程等）。

15、非为甲方工作需要，乙方及乙方驻场工作人员不能使用甲方的业务平台系统。乙方在使用甲方的系统和设备时，应参照使用方法合理使用。因非甲方原因，造成甲方系统和设备毁损，乙方应赔偿甲方的损失；非乙方的原因，造成甲方系统和设备毁损，乙方有义务及时通知甲方，以免影响服务质量。如乙方或乙方热线受理员违规使用甲方举报平台系统的，或者因乙方或乙方热线受理员故意或重大过失给甲方系统和设备造成损坏的，视为乙方违约，甲方除要求乙方赔偿损失外，还有权要求乙方支付违约金1000元，同时，甲方有权单方解除本协议，并不承担任何违约责任。

16、乙方有权拒绝甲方提出的违反相关法律、法规及本协议约定的要求。

17、乙方有权按照本协议按时获得甲方支付的服务费。

18、乙方确认其驻场工作人员均为乙方员工，与乙方建立合法有效的劳动关系，与甲方不存在任何用工关系。乙方人员的工资、社会保险等全部用工费用由乙方负责。如因乙方未履行签订劳动合同、未及时足额支付工资、未及时足额建立、缴纳社会保险等

劳动法上用人单位的义务，产生的一切法律后果由乙方承担。甲方被迫承担责任的，有权向乙方全额追偿，并有权要求乙方支付违约金 10000 元。同时，甲方有权单方解除本协议，并不承担任何违约责任。

19、乙方人员若离职或被辞退，乙方应及时更换服务人员，确保乙方为甲方提供的服务顺利开展。

20、乙方不得安排已不再与其存在合法有效劳动关系的人员到甲方提供驻场服务。由于乙方安排未与其形成合法劳动关系的人员或由于非甲方原因造成甲方在乙方人员与乙方的劳动合同期满后、仍然继续为甲方提供服务，导致甲方与该人员被依法认定形成事实劳动关系或劳务派遣关系的，乙方应承担甲方因此遭受的全部损失。上述损失赔偿将在本协议约定的甲方应支付的服务费用中予以直接扣除，如该笔服务费不足，甲方有权在甲方与乙方现有或将来与甲方签订的合同价款中予以扣除或要求乙方另行补足。

21、在本合同期限内，若因乙方指派的员工与乙方或甲方发生劳动争议，无论是以调解的方式或劳动仲裁程序或人民法院诉讼程序解决争议的，均由乙方承担。甲方因此遭受的损失可以在乙方后期全部所应得服务费中扣除，超过扣除部分的赔偿、补偿或其他金钱给付类的法律责任甲方可以向乙方追偿。

22、乙方应当结合甲方服务要求，就驻场服务制定相应的劳动纪律、规章制度。乙方应及时把驻场工作人员的基本情况通报甲方，保证甲方对乙方提供服务的驻场工作人员基本素质的了解。定期到甲方了解驻场工作人员的工作表现、遵纪守法等情况，并根据甲方建议，对驻场工作人员进行日常管理。乙方应为驻场工作人员建立合同期内的工作档案，包括但不限于驻场工作人员在岗期间工作情况、业绩情况、健康及考核等方面内容，甲方可提供必要的协助。

乙方负责教育、培训驻场工作人员在甲方工作期间遵守甲方的各项规章制度，遵守操作规程，保证安全生产，按时完成甲方规定的工作任务，爱护甲方的财产，保守甲方的商业秘密或其他保密信息，遵守国家和地方的各项法律法规规章。

23、乙方提供服务需达到以下验收要求：

(1) 对市城管执法局综合服务电话按照市政务服务局有关要求接听、录入等操作，受理件处理率应保证 100%；

(2) 对市 12345 市民服务热线交办市城管执法局分中心的案件进行接收单据、录入等事务性工作，处理率应保证 100%（除系统故障、不可抗力因素外）；

(3) 对市 12345 市民服务热线直派街道（乡镇）城管行业主管问题（6+N 类）诉

求事项进行电话回访的比例 $\geq 20\%$;

(4) 为部门编写月度、周报等提供相关数据筛选支撑,完成工作需要的其他临时数据筛选支撑。

(5) 服务对象满意度:数据使用部门满意度 $\geq 95\%$ 。

五、服务费标准及支付方式

1、2024年度城管执法“接诉即办”运行服务费共计人民币大写(含税)***万元(小写***万元)。

2、甲方应于双方签订本协议后,及时支付2024年当年预算安排款项的60%共计***万元,2024年下半年支付当年预算安排款项的40%共计***万元;2025年一季度对该项目验收完毕后,据实结算本合同剩余款项***万元。

3、乙方应按照甲方要求在本协议约定的甲方付款日期5个工作日内向甲方提供正式、合法、等额、有效的正规发票。如乙方未能按时向甲方提供正式、合法、等额、有效的正规发票的,甲方有权拒绝支付费用且不构成违约。

4、乙方账户信息如下:

乙方账号:***

开户名称:***

开户银行:***

乙方指定的收款账户发生变更的,乙方应在变更后7日内书面通知甲方,否则由此导致的错付、无法支付等所有后果均由乙方自行承担。

5、上述费用为乙方完全履行合同义务后,甲方应向乙方支付的全部费用,除此之外甲方无需向乙方另行支付其他任何费用。乙方有权利决定上述费用的支出和预留,包括但不限于薪酬、保险、公积金、奖金福利、培训费、伙食费、体检费、劳保费、结婚生子慰问金、生病住院慰问金、残保金,以及基于何种原因导致劳动关系终止后而根据相关法律规定而产生或有可能产生的包括但不限于补偿金、赔偿金等费用的预留。

六、特别约定

1、除本协议另有约定外,乙方不得擅自提前终止/解除本协议。如在本合同履行期限内,乙方提前终止/解除本协议,甲方无需承担因乙方提前终止/解除本协议所引发的一切法律责任,包括但不限于乙方与其员工解除或终止劳动关系所引起的经济补偿金、赔偿金、加班费、未休年假补偿金等。

2、本协议履行完毕后,若乙方拒绝续约或自动放弃参与下一年度服务的,甲方无

需向乙方承担任何法律责任。

3、为确保 2024 年度城管执法“接诉即办”运行服务项目的正常运行，乙方应当就款项的结算与甲方、原服务商签订补充协议，按照补充协议的约定结算部分服务费。

七、违约责任

1、甲方应按时支付业务服务费，每延期 1 日，甲方应向乙方支付应付金额万分之三的违约金，但甲方未支付费用系由乙方原因导致的除外。该违约金以甲方拖欠总费用的 20%为限。

2、为保证服务质量，乙方应及时为其驻场工作人员发放工资，并按法律法规和政府有关部门规定依法给其驻场工作人员办理社会保险和公积金缴纳手续。如果乙方未能及时发放或办理，乙方应向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金，引起的一切经济、法律后果均由乙方自行承担，同时甲方有权单方解除本协议，并不承担任何违约责任。如甲方被迫承担相应责任的，甲方有权向乙方全额追偿。

3、乙方作为甲方“接诉即办”服务项目的服务供应商，向甲方提供服务时，因其过错或失职给甲方造成经济损失的（包括但不限于甲方的各项实际损失及甲方为弥补、减少损失而采取的各种措施的支出），乙方应向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金，赔偿甲方遭受的全部损失，同时，甲方有权解除本合同。

4、乙方违反本协议约定，委派未与乙方存在合法有效劳动关系的驻场工作人员，并导致甲方与该人员被依法认定形成事实劳动关系的，乙方应赔偿甲方遭受的全部损失。

5、如果乙方未能履行本协议约定的义务，乙方在甲方发出违约通知后 7 天内，或在甲方限定时间内未能及时纠正其违约行为，甲方可以解除本协议。乙方应向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金。甲方解除本协议的，不影响乙方应当承担的违约责任。

6、因为乙方延迟提供服务或其他违反本协议约定的行为，致使甲方行使解除权的，自甲方向乙方发出解除或部分解除本协议的书面通知到达乙方时，本协议即告解除。合同解除后，乙方应退还已收取的乙方尚未履行期间对应的服务费用。

7、乙方应保证具有资质和能力签订并履行本协议。若违反本项约定，乙方应向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。同时，甲方还有权解除本协议，乙方应退还甲方已支付的全部费用。

8、未经甲方书面同意，乙方不得将本协议项下的权利义务转让给第三方。若违反本项约定，乙方应向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

9、乙方及其工作人员对其获知的本协议及附件中的商业秘密负有保密义务，不得向第三人泄露。保密期限自乙方及其工作人员获知商业秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。因乙方及其工作人员泄露上述信息给甲方造成损失的，应当予以赔偿，并向甲方支付本协议服务费总额 5%的违约金。

10、因乙方违反本协议约定而需要向甲方支付的任何费用（包括但不限于损失赔偿费用、违约金等），甲方均有权在向乙方支付协议款项时予以扣除。

11、乙方基于本协议应向甲方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。本协议所约定的甲方损失包括但不限于甲方经济利益的减损、甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用、甲方为寻求救济所支付的诉讼费、保全费、律师代理费、咨询费和法院执行费用、调查取证费、差旅费、行政罚款等全部损失及费用。

八、协议生效、变更、终止、延续

1、本协议服务期限自合同签订之日起，于 2025 年 2 月 6 日 24:00 终止（2024 年 2 月 7 日至本合同签订日期前的费用，按照原合同费用标准由乙方 7 日内支付给原合同服务商。）。

2、本协议期满前，甲乙双方均有权提前 6 个月以书面形式通知对方是否续订本协议。同意续订本协议的，双方需另行签订书面合同。如双方未续订本协议，则本协议到期自动终止。

3、经甲乙双方协商一致，本协议可解除。

九、争议解决方式

因本协议及在本协议执行过程中发生的一切争议，双方协商解决。如协商仍不能达成一致意见的，均向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十、不可抗力

1、不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于战争、严重火灾、水灾、台风、地震、法律法规政策调整、政府行政指令或与本协议相关的人事、财政等政策变化以及其他双方书面同意属于不可抗力事故。

因为不可抗力导致本协议部分或全部不能履行的，双方可解除本协议，或者根据不可抗力的影响，甲、乙双方协商确定适当延长履行期限，或采取其他补救措施。

2、受不可抗力的影响而不能履行的一方应在不可抗力发生后，立即以书面形式通知另一方，并在不可抗力发生后十个工作日内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。根据不可抗力的影响，甲乙双方可以解除或部分解除本协议，或者就本协议的延期履行

达成补充合同。

3、因为不可抗力不能履行本协议的，根据不可抗力的影响，可以部分或全部免除履约方的责任，但法律另有规定的除外。同时，一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

十一、通知

1、本协议任何一方给另一方的通知、回复、确认等，都应以书面的形式通过专人送递、传真或特快专递方式送达，双方的收件地址和收件人以本协议《附件一》所载明的相关信息为准。如果持特快专递送达通知、回复、确认等，收件日期即为送达日期。

2、如果一方的收件地址、收件人等通讯信息发生变更，应在变更发生后三个工作日内书面通知对方。通讯信息发生变更的一方不履行及/或不及时履行通知义务的，通知、回复、确认等发出三日即视为送达。

3、甲方基于本协议项下约定向乙方的现场负责人转达的各类书面或口头告知、通知、回复、要求、确认等，视为对乙方的送达。

十二、适用法律

本协议适用中华人民共和国法律。

十三、合同组成

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体、彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- 1、本合同书
- 2、中标通知书
- 3、合同补充协议（如有）
- 4、投标文件（含澄清文件）
- 5、招标文件（含招标文件补充通知）

十四、其他

1、本协议生效后，甲方有关调整业务内容的书面通知自动构成本协议的组成部分，对双方具有约束力。协议仍有未尽事宜，双方可签订补充协议解决，补充协议与本协议具有同等效力。

2、本协议壹式伍份，经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。甲方执肆份，乙方执壹份，具有同等效力。

3、本协议的附件与主协议具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或

法定代表人或

授权签约代表（签字）：

授权签约代表（签字）：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

附件 1：

甲、乙双方通讯地址

甲方：北京市城市管理综合行政执法局

住所地：北京市西城区三里河东路 39 号燕京大厦

邮编：100045

收件人姓名：***

联系电话：***

传真：***

乙方：

住所地：

邮编：

收件人姓名：

联系电话：

传真：

附件 2:

乙方联系人信息

服务商名称				
地址				
邮编				
电子邮件地址				
网站地址				
总联系人信息				
姓名：所在部门及职务：				
联系电话：				
手机号码：				
其他联系人信息				
序号	姓名	所在部门及职务	联系电话	手机号码
1				
2				
3				

注：任何联系人的变动，乙方应在【3】日内书面通知甲方。

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（提供证明文件的复印件）

1-2 投标人资格声明书（实质性格式）

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

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

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

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

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策（具体要求见第一章《投标邀请》）

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，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，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）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

2-1-1 中小企业证明文件

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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：

2-1-2 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）	占合同金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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，并后附资质证书复印件，否则**投标无效**。

分包意向协议（实质性格式）

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：

本协议仅在投标人“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**；且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或该原件的复印件，否则**投标无效**。

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）

3-1 本项目对于联合体的要求：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：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

3-2 其他特定资格要求（如有）

4 投标保证金凭证/交款单据复印件

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_____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：法定代表人及委托代理人身份证明文件复印件：

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、护照等身份证明文件复印件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**复印件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____ 性别：____ 年龄：____ 职务：____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证、护照等身份证明文件复印件：

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：_____ 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

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：_____ 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。
 3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
<p>对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）：</p> <p><input type="checkbox"/> 无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）</p> <p><input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐列明，否则投标无效；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 中小企业证明文件

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
- 3) 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）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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）；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：

8 拟分包情况说明

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）	占合同金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

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，并后附资质证书复印件，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 2-1 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；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

9 业绩证明文件

(附合同首页、主要内容页、合同盖章页复印件，须加盖投标人公章)

序号	项目名称	合同主要内容	合同总金额	委托方联系人及电话	投标单位负责人及电话	备注

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

注：评委保留对上述资料原件审核的权利。

10 拟投入项目人员情况（格式自拟）

（一）本项目配备的团队人员情况 表 10-1

（二）本项目配备的团队主要人员简历表 表 10-2

总体要求：投标人应如实填写附件 10 中所有表格，并应当提供所填情况的证明文件。**表 10-1 本项目配备的团队人员情况**

序号	拟担任职务	姓名	专业	执业或职业资格证明	相关工作经验

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

表 10-2 本项目配备的团队人员主要人员简历表

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
参加工作时间				工作年限	
资格证书编号					
正在实施和已完项目情况					
项目单位	项目名称	合同额	开、完工 日期	正在实施或已 完成	

本表除如实填写外，投标人还应提供本项目拟投入主要人员的身份证及相关资格证书（如适用）的复印件以示证明（须加盖投标人公章）。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

11 代理服务费承诺书

代理服务费承诺书（格式）

致：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

我们在贵公司代理的_____项目（项目编号：_____）公开招标中若获中标，我们保证在领取中标通知书时按招标文件的规定，以支票、银行汇票、电汇、现金或经贵公司认可的一种方式，向贵公司指定的银行账号，按照招标文件中代理服务费收取标准一次性支付代理服务费，且最迟不超过中标通知书发出后 7 个工作日。如我公司未在中标通知书发出后 7 个工作日内支付代理服务费，我公司同意贵公司从本项目投标保证金中扣除相应款项。

我公司中标后，如本项目非因我公司原因导致项目未执行、需退还代理服务费的，我公司同意贵公司按代理服务费总额的 30%收取项目执行成本费用，低于 1 万的按 1 万收取，高于 5 万的按 5 万收取。费用不足 1 万的，按实际代理服务费收取。

特此承诺。

承诺方法定名称（承诺方盖章）： _____

承诺方法定代表人/负责人或授权代表（签字或签章）： _____

日期： _____

12 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

其他方案供应商自行提供

附件：招标代理服务收费标准

费率 中标/成交金额	采购类型		
	货物	服务	工程
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100-500 万元	1.1%	0.8%	0.7%
500-1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000-5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000 万元-1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%

注：中标服务费收费按差额定率累进法计算。

例：某货物项目中标金额为 6000 万元，计算中标服务费收费额如下：

$$100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$$

$$(500 - 100) \text{ 万元} \times 1.1\% = 4.4 \text{ 万元}$$

$$(1000 - 500) \text{ 万元} \times 0.8\% = 4.0 \text{ 万元}$$

$$(5000 - 1000) \text{ 万元} \times 0.5\% = 20.0 \text{ 万元}$$

$$(6000 - 5000) \text{ 万元} \times 0.25\% = 2.5 \text{ 万元}$$

$$\text{合计收费} = 1.5 + 4.4 + 4.0 + 20.0 + 2.5 = 32.4 \text{ (万元)}$$