

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：西站综合服务保障-其他服务

项目编号/包号：ZCTA-2026-102

采 购 人：北京市重点站区管理委员会

采购代理机构：北京中诚天安咨询有限公司

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	28
第五章	采购需求	42
第六章	拟签订的合同文本	48
第七章	投标文件格式	82

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：ZCTA-2026-102

2.项目名称：西站综合服务保障-其他服务

3.项目预算金额：1822.680552 万元、项目最高限价（如有）：1822.680552 万元

4.采购需求：

包号	标的名称	采购包预算金额（万元）	数量	简要技术要求或服务要求
01	西站综合服务保障-其他服务-西站出租车调度站运行管理及停车场运行维护	1274.012143	1	北京西站地区出租车调度站和停车场（含负二层出租车调度站、负一层出租车调度站、南广场出租车调度站，北广场 P1、P2、P3、P5、P6 和南广场东侧停车场，南广场环岛西侧网约车候车区、南广场广莲路网约车候车区、北广场西天井 P1 网约车候车区、北广场东天井 P6 网约车候车区）的运行管理和服务保障工作。详见“第五章采购需求”。
02	西站综合服务保障-其他服务-西站问询服务和爱心驿站	482.540372	1	为旅客提供公共问询、特殊旅客重点帮扶、热线预约接送站等公共便民服务。详见“第五章采购需求”。
03	西站综合服务保障-其他服务-西站地区绿化维护项目	66.128037	1	负责北京西站地区管理办公室（以下简称西站办）管理区域内由西站办设置、管理、维护的各类绿植、绿化、花箱等的日常养护工作。详见“第五章采购需求”。

5.合同履行期限：2026 年 6 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日

6.本项目是否接受联合体投标：☐是 ☒否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

本项目 01、02 包不专门面向中小企业预留采购份额。

本项目 03 包专门面向小微企业采购。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。

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 未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单且未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单；

3.2.2 / 。

三、获取招标文件

1.获取时间：2026 年 4 月 30 日至 2026 年 5 月 11 日，每天上午 09:00 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：供应商持 CA 数字认证证书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 5 月 21 日 09 点 00 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：

1) 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46 号）

2) 《财政部、司法部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）

3) 《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）

4) 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库【2017】141号）

5) 《财政部、农业农村部、国家乡村振兴局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）。

2.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

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。

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。

2.5 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。

2.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 电子开标

供应商在开标地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

3. 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/>）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：北京市重点站区管理委员会

地 址：北京市西城区莲花池东路 102 号 507 室

联系方式：杨老师，010-63968288（01 包）、杨老师，010-63951021（02 包）、霍老师，010-63985736（03 包）

2.采购代理机构信息

名 称：北京中诚天安咨询有限公司

地 址：北京市朝阳区曙光西里甲 1 号第三置业东城大厦 B 座 2603

联系方式：18610597834

3.项目联系方式

项目联系人：朱美西

电 话：18610597834

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/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：_____ (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）：_____。

条款号	条目	内容												
5.3.5	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"> <thead> <tr> <th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td><td>西站综合服务保障-其他服务-西站出租车调度站运行管理及停车场运行维护</td><td>其他未列明行业</td></tr> <tr> <td>02</td><td>西站综合服务保障-其他服务-西站问询服务和爱心驿站</td><td>其他未列明行业</td></tr> <tr> <td>03</td><td>西站综合服务保障-其他服务-西站地区绿化维护项目</td><td>其他未列明行业</td></tr> </tbody> </table> 注：从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	西站综合服务保障-其他服务-西站出租车调度站运行管理及停车场运行维护	其他未列明行业	02	西站综合服务保障-其他服务-西站问询服务和爱心驿站	其他未列明行业	03	西站综合服务保障-其他服务-西站地区绿化维护项目	其他未列明行业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业												
01	西站综合服务保障-其他服务-西站出租车调度站运行管理及停车场运行维护	其他未列明行业												
02	西站综合服务保障-其他服务-西站问询服务和爱心驿站	其他未列明行业												
03	西站综合服务保障-其他服务-西站地区绿化维护项目	其他未列明行业												
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ■无 □有，具体情形：。												
12.1	投标保证金	投标保证金的金额： 01 包：254800.00 元； 02 包：96400.00 元； 03 包：13200.00 元；（备注代理编号及包号：ZCTA-2026-102/XX） 形式为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。 投标保证金收受人信息： 开户行：招商银行股份有限公司北京东三环支行 开户行名称：北京中诚天安咨询有限公司 账号：110934649610403												
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： 中标人不按本须知第 25 条的规定签订合同的。												
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。												
18.2	解密时间	解密时间：30 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：												

条款号	条目	内容
		■得分且投标报价均相同的，以投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素服务部分的量化指标评审得分高者为中标人 □随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ■不允许 □允许，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	询问送达形式：<u>书面形式现场送达</u>，地点：<u>北京市朝阳区曙光西里甲1号第三置业东域大厦B座2603</u>。
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：<u>北京中诚天安咨询有限公司业务部,朱美西</u>； 联系电话：<u>18610597834</u>； 通讯地址：<u>北京市朝阳区曙光西里甲1号第三置业东域大厦B座2603</u>。
27	代理费	收费对象： □采购人 ■中标人 收费标准：<u>参照原国家发展计划委员会《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格[2002]1980号)和《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》(发改价格[2011]534号)规定标准；</u> 缴纳时间：<u>领取中标通知书时向招标代理机构支付招标代理费。</u> 代理费收受人信息： 开户名称：<u>北京中诚天安咨询有限公司</u> 开户行：<u>招商银行股份有限公司北京东三环支行</u> 账号：<u>110934649610403</u>；

条款号	条目	内容
		缴纳时间： <u>在领取中标通知书时交付代理费。</u>
28	其他要求（此项适用于多包项目）	1.本项目共分 3 个包。 2.供应商可以选择本项目中的任何一包或几包进行投标，但每一包中的服务不得拆包。

投标人须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

- 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
- 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

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

3 现场考察、开标前答疑会

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

4 样品

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

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

- 5.1 采购本国货物、工程和服务

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

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

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 本国产品

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

5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.3.1 中小企业定义：

5.3.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大对政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.3.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中

小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

(2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

(3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

5.3.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

5.3.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

5.3.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.3.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

5.3.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

5.3.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

5.3.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.3.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资

标准的工资；

5.3.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；

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

5.3.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.3.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

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

5.4 政府采购节能产品、环境标志产品

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

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

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

5.4.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评

标方法和评标标准》（如涉及）。

5.5 正版软件

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

5.6 网络安全专用产品

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

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.8 采购需求标准

5.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

5.8.2 其他政府采购需求标准

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

6 投标费用

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

二 招标文件

7 招标文件构成

- 7.1 招标文件包括以下部分：

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

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

8 对招标文件的澄清或修改

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

标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

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

10 投标文件构成

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

11 投标报价

11.1 所有投标均以人民币报价。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，招标人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《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、税费等按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用。

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

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价，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，并作为其投标的一部分。

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（保函）有效期同投标有效期。

12.6 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，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，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

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

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

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

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

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

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

14 投标文件的签署、盖章

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

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

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

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

16 投标截止时间

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

17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。
- 17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。
- 18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。
- 18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。
- 18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。
- 18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

- 19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

- 20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次招标采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。
- 20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购

人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

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

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为1个工作日。

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

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。

25 签订合同

25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项

和中标人投标文件作实质性修改。

- 25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。
- 25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。
- 25.4 政府采购合同不能转包。
- 25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。
- 25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

- 26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，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，由投标人派授权代表以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。
- 26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，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》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	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	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》
2-1-2	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》
2-2	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或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，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或电子证照
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	

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**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；

7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
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电子件（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	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；
12	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； 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。
13	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；
14	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；
15	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
16	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

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，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

2.2 异常低价处理

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

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

（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 $< \text{通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价} \times 50\%$ ；

（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 $< \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

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

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

2.2.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发

布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为**无效投标（响应）**处理。

2.2.4 上述投标（响应）报价指按照本章 2.4 修正后的报价。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间对此进行书面确认，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。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 支持中小企业政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局（北京市含教育矫治局）、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》（见附件）的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。
- 2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。

3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2 投标异常：

存在以下投标异常情形，其**投标无效**：

- 1) 硬件信息一致：不同供应商编制或上传电子投标（响应）文件的计算机网卡 MAC 地址、硬盘序列号等硬件信息相同。
- 2) 文件异常一致或投标报价呈规律性异常：不同供应商的投标（响应）文件内容是否存在非正常一致（如多处错误一致）。
- 3) 电子签章混用：使用本项目其他投标（响应）供应商的数字证书加密或加盖其电子印章。
- 4) 联系信息一致：不同供应商的联系人为同一人或联系电话一致。
- 5) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动。
- 6) 法律法规和文件规定的其他投标异常情形。

3.3 评标方法和评标标准

3.3.1 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。

3.3.2 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：___/___

3.3.3 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）___/___。

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，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

序号	评审因素及分值		分项 分值	评分标准
1	价格部分(10 分)		10	综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且评标价格最低的评标价为评标基准价，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： $\text{价格得分} = (\text{评标基准价} / \text{各投标人的评标价格}) \times 10\% \times 100$ 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，详见本章 2.4 及 2.5。
2	商务部分 (18 分)	类似项目 业绩 (15 分)	15	投标人具有与本项目工作内容相同或类似的业绩，每有 1 个得 3 分，最高 15 分。 注： 1.同一业绩不重复计分。 2.以上业绩文件签署时间须为自 2023 年 1 月 1 日起至本项目投标截止日的期间内； 3.以上业绩须同时提供合同（至少包含合同首页、合同内容页、双方签单页）电子件作为有效证明材料。评标委员会有权抽查投标人提供的业绩证明材料原件，以验证投标人所提供的业绩证明材料的真实有效性。
		投标人认 证证书 (3 分)	3	投标人具有有效的以下认证证书，满足一项得 1 分，最高得 3 分： ①质量管理体系认证 ②环境管理体系认证 ③职业健康安全管理体系认证 注：须提供有效证书电子件并加盖投标人公章，否则不予认可。
3	服务部分 (72)	需求理解 和分析 (10 分)	10	投标人根据第五章《采购需求》提供对项目理解与分析，内容包括但不限于对项目概况分析、服务范围及服务时间、项目重难点分析及解决方案等： 投标人对本项目需求理解全面透彻，能够结合项目背景准确理解项目意图，分析详尽准确，内容表述清晰，对于项目需求的重点和难点有深入解析并提出完善的解决方案，对各项任务 and 基本要求能够进一步细化，形成完整的工作思路，得 10 分； 投标人对本项目需求理解基本全面、有一般性理解，能够结合项目背景理解项目意图，分析详细，能够对项目需求的重点和难点进行解析并提出解决方案，针对各项任务 and 基本要求能够形成较为完整的工作思路，得 7 分；

			投标人对本项目需求理解有部分欠缺且分析简略，对项目需求的重点和难点解析粗糙，解决方案不够合理，未能形成有效的工作思路，得 4 分； 投标人对本项目需求理解程度较弱，对项目理解偏差较大，得 1 分； 未提供该方案：0 分。
	总体服务方案（15 分）	15	投标人根据第五章《采购需求》并综合考虑站点的实际情况，拟定总体服务方案，包含但不限于公共问询、爱心驿站及公共服务平台服务保障方案等： 方案完整、合理，服务标准及服务保障全面、能够提供优质的公共问询、爱心驿站及公共服务平台服务保障工作，完全满足采购需求：15 分； 方案完整及合理度较高，服务标准及服务保障较全面、提供了满足采购需求的公共问询、爱心驿站及公共服务平台服务保障工作方案，满足采购需求：12 分； 提供了常规的方案，方案有一定的完整及合理性，服务标准及服务保障较全面、能够提供一般的公共问询、爱心驿站及公共服务平台服务保障工作，基本满足采购需求：9 分； 方案欠完整、欠合理，方案完整、合理，提供的公共问询、爱心驿站及公共服务平台服务保障工作无法完全满足采购需求：6 分； 方案不完整、不合理，提供的公共问询、爱心驿站及公共服务平台服务保障工作缺陷性较大：3 分； 未提供该方案：0 分。
	人员配置（10 分）	10	投标人根据第五章《采购需求》并综合考虑站点的实际情况，拟定项目团队人员配置方案，包括但不限于团队人员数量、年龄、性别、经验、职责分工、人员管理、人员岗位配置等： 方案完全响应采购需求且内容完整、描述具体详实、可实施性及针对性强，岗位划分科学合理，职权设置清晰明确、团队的人员数量充足、经验丰富、专业齐全、配置合理、人员结构科学合理，满足或优于采购需求的，得 10 分； 方案完全响应采购需求且内容较完整、描述较具体详实、有一定的可实施性及针对性，岗位划分合理，职权设置合理、团队的人员数量多、有工作经验、配置合理、人员结构合理，满足采购需求的，得 7 分； 方案完全响应采购需求且内容基本完整、描述基本具体详实、有

				一定的可实施性及针对性，岗位划分、职权设置合理性均一般、团队的人员数量一般、工作经验一般、人员结构基本合理，基本满足采购需求的，得 4 分； 方案基本响应采购需求，内容略有欠缺、描述不够具体详实、可实施性及针对性欠佳，岗位划分、职权设置略有欠缺，团队的人员数量较少、工作经验较少、人员结构基本合理，得 1 分； 未提供，得 0 分。
		重点时期保障方案、突发事件应急保障方案	10	投标人根据第五章《采购需求》并综合考虑站点的实际情况，拟定本项目重点时期保障方案、突发事件应急保障方案： 服务方案内容涵盖全面，保障措施详细、得力，对工作内容要求了解非常准确，应急处置反应及时，可实施性强，完全满足采购需求，得 10 分； 服务方案内容涵盖较全面，保障措施较完整、合理，对工作内容要求了解较为准确，应急处置反应较及时，可实施性较强，较好的满足采购需求，得 7 分； 服务方案内容无缺失，保障措施基本完整、合理，对工作内容要求了解基本准确，应急处置响应基本能够保障，有一定的实施性，基本满足采购需求，得 4 分； 服务方案有部分缺失，保障措施简单，对工作内容要求了解不够准确，应急处置反应滞后，可实施性不足，不能完全满足采购需求，得 1 分； 未提供，得 0 分。
		管理方案及制度	10	投标人根据第五章《采购需求》并综合考虑站点的实际情况，拟定项目管理方案及制度，包括但不限于人员管理、运行模式，项目办公室等组织机构设置，作业时间及日常值班安排，人、财、物的配置及安排，考核标准、档案管理、信息沟通、奖惩机制方案，各类经费管理、员工服务待遇方案等： 内部管理制度健全、奖惩机制全面完善，人员团队稳定，日常管理措施全面，充分针对西站地区的特殊条件拟定的标准和方法可行性和针对性强，得 10 分； 内部管理制度规范、奖惩机制完备，人员团队稳定，日常管理措施较全面，针对西站地区的特殊条件拟定的标准和方法可行性和针对性较强，得 7 分； 具有一般性内部管理制度，奖惩机制、人员团队稳定措施一般，日常管理措施基本全面，拟定的标准和方法对西站地区具有一定的

				针对性和适用性，得 4 分； 内部管理制度较为混乱，奖惩机制、人员团队稳定措施、日常管理措施存在缺失，标准和方法无可行性和针对性，得 1 分； 未提供，得 0 分。
		服务配套设施（5 分）	5	根据招标文件的需求，对岗亭进行设施建设、修缮和装饰以及相应的运行保障办公设备等，完全满足使用需求的，得 5 分； 基本满足使用需求，得 3 分； 无法满足或保证正常的使用需求，得 1 分； 未提供，得 0 分。
		人员培训方案（8 分）	8	投标人根据第五章《采购需求》并综合考虑站点的实际情况，拟定培训内容、培训计划、培训次数、培训形式等方案： 各岗位的培训计划和考核方案详尽、可行、针对性强，培训内容全面详实，培训计划及培训次数详实合理，能确保各岗位人员严格履行岗位职责，熟练掌握相关技能，得 8 分； 各岗位的培训计划和考核方案较详细、可行，有一定的针对性，培训计划及培训次数合理，能确保各岗位人员履行岗位职责，掌握基本技能，得 6 分； 各岗位的培训计划和考核方案较片面，针对性不强，培训计划及培训次数可能无法满足项目需求，得 4 分； 各岗位的培训计划和考核方案存在缺陷，不细致规范，无针对性，无法保障各岗位人员履行岗位职责，得 2 分； 未提供，得 0 分。
		投诉处理方案（4 分）	4	投标人根据第五章《采购需求》拟定投诉处理方案及措施： 避免投诉措施得力，投诉处理程序清晰可行、处理时间速度快、处理方式及结果保障措施科学合理，得 4 分； 避免投诉措施较得力，投诉处理程序较清晰可行、处理时间速度较快、处理方式及结果保障措施较科学合理，得 2 分； 避免投诉措施有所欠缺，投诉处理程序不够清晰可行、处理时间滞后、处理方式及结果保障措施欠妥，得 1 分； 未提供，得 0 分。
合计：100 分				

第五章 采购需求

一、项目基本情况

为了帮助出行旅客的答疑解惑，北京市重点站区管理委员会于 2009 年起在西站地区设立“问询服务和爱心驿站（旅客服务站中心）”项目，为旅客提供公共问询、特殊旅客重点帮扶、热线预约接送站等公共便民服务。

二、服务内容

（一）负责西站地区设置的 11 处问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）的日常运行和服务管理工作，具体位置：东天井，出站口 1、2、3，地铁南口，地铁北口，负一层，南广场，北广场，指挥中心，站内。采购人可根据工作需要，适时调整各点位设置及人员配置。

（二）配备专业服务队伍，岗位人员专岗专用，不得重复使用，包括管理人员、服务人员，旅客服务热线接听人员等服务人员，人员要求年龄 45 岁以下，大专以上学历，能熟练操作计算机等办公设备。

（三）岗位设置及要求：

1. 东天井、出站口 2、出站口 1、负一层剪刀梯东侧、出站口 3，岗位服务时间为 07：00-23:00，各岗均为双人服务岗。

2. 地铁北口、地铁南口岗位服务时间为 05:00-24:00，各岗均为三人服务岗。

3. 北广场岗、南广场岗、热线及一键式终端值守处置岗服务时长为 24 小时，各岗位均为双人服务岗。

4. 站内帮扶岗服务时长为 08：30-20:30，为双人服务岗。

上述各岗位服务人员均为专人专岗，每日在岗工作时长累计不得超过 8 小时。

重点保障时期（春暑运、黄金周、全国两会、重大活动等）、站区启动大客流预警

等特殊时期，按照采购人需求增派人员，同时应储备必要的应急力量（不低于 10 人）。

采购人可根据工作需要，调整各点位服务时间。

（四）中标人需配备专业服务队伍和相应的运行保障便民服务设备、服务标准公示栏等办公设备，在南北广场、地铁南北口等点位配备便携式 AED。

（五）服务人员提供服务指引、电话问询、接送预约、失物招领、特殊帮扶、爱心轮椅、医疗药包等便民服务；对岗位人员及服务人员进行培训、排班、着装安排、仪容仪表培训并检查；进行问询数据库建设及数据整理、分析、维护更新等；开展其他旅客服务相关工作。

（六）对服务设施进行设置、修缮和装饰，制作公益宣传灯箱对服务热线进行推广，制作宣传卡片、折页等向旅客发放。

（七）建立与其他公共服务部门的对接机制。建立与其他公共服务部门的联动对接，将站区内其他公共服务资源向旅客及时进行推送或转接，使旅客得到站区更加精准的服务。如行李搬运服务、对接北京西站“036”候车室、接送站服务、辅助突发事件的处理、公共交通指引服务、旅游就医等咨询。

（八）建立项目“旅客身边人”志愿服务队，按照《重点站区“旅客身边人”志愿服务品牌实施方案》，组织开展常态化志愿服务活动。在项目工作方案中，应含有在重点站区开展志愿服务的相关计划、培训、考核等内容。要求项目在岗当班人员，均作为重点站区“旅客身边人”品牌志愿者，能够使用文明用语为市民旅客提供服务，熟悉站区交通组织情况、公共设施点位和帮扶物资供应点，随身配备指路条、服务手册等，将日常作业中帮扶旅客、文明引导、应急响应、线索举报等作为项目绩效评价的重要指标。

（九）项目供应商应当配合制作并佩戴服务人员身份证件，承担有关费用；在日常

工作中做到“亮证上岗”，主动接受市民旅客等服务对象监督。

（十）结合旅客需求拓展服务内容，提供外语、手语、线上咨询、远程帮扶等专业服务。

（十一）根据采购人要求在运营管理过程中履行的其他工作。

三、服务标准

1、服务内容标准：有甄别性的为“老、弱、病、残、孕、幼”等需要帮助的重点旅客提供特需扶助；负责一键式求助系统的终端值守与求助处置工作。

2、岗位物品配置标准：各岗设置统一的“旅客服务中心”服务标识，配置“轮椅”“对讲机”等必要设施。服务人员要妥善看管各项爱心设施，按照“谁值守谁负责”的原则，做好交接班、值守、设备使用等情况记录，记录清晰完整。

3、仪容仪表标准：服务人员仪容仪表规范、干净整洁。统一着工装，佩戴标识。坐姿、站姿、手势规范、讲普通话。做到积极主动、热情、耐心、主动帮扶旅客。不与旅客发生争执、打骂，维护西站地区形象。

4、工作用语标准：遇旅客咨询和扶助过程中要使用标准的文明用语。不说脏话、粗话、怪话、待人宽容不说不尊敬的话、不说不耐烦的话、不说不友好的话、不说有侮辱性的话。问询时主动打招呼：“您好”、“您好，我是爱心驿站工作人员”、“请问，有什么可以帮助您？”应答时：“好的”、“是的”、“明白”、“马上就到”。禁忌用语：“不知道”、“不管”、“不是告诉你了，还问”、“不能办就是不能办，就这规定”、“你尽管投诉好了”“我快下班了，我不管”。

5、岗位纪律标准：服务人员要坚守岗位，服务时间内不得非工作脱岗、睡岗，不聚众闲聊，不得做与爱心驿站服务无关的事情，禁止吸烟、饮酒上岗，禁止玩手机不得长间接听私人电话。

6、着装标准：按采购人要求的样式和标准制作配备。

7、其他标准：随时根据采购人指挥调整岗位设置和服务内容。配合采购人参与应急快速响应。

8、帮扶流程标准：

（1）帮扶过程前服务人员表明自己身份后，有甄别性的主动对“老弱病残孕幼”等需要帮助的重点旅客进行扶助。

（2）由重点旅客签订“服务免责声明书”。如遇盲人帮扶，需向其宣读“服务免责声明书”内容。征得同意后，为旅客提供完整免费的扶助服务。并由“服务人员”填写“旅客服务登记单”，留档备查。

（3）在对重点旅客进行扶助时，服务人员要保证态度和蔼，推动轮椅慢速行驶，确保自身安全和旅客安全。要本着“安全第一”原则控制工作风险，对重点旅客，要本着力所能及的原则进行扶助，必要时拨打急救电话请求专业人员救助。

（4）“服务人员”进行扶助过程，人员全部离岗服务时，要将轮椅等各种“爱心设施”上锁，防止丢失。并在明显位置摆放“扶助服务中暂时离开，请稍候”的提示标识。

（5）遇有特殊旅客扶助需求，需要增援情况。“服务人员”通过对讲机呼叫以统筹人员实现扶助。

（6）将重点旅客送至西站地区出站系统管辖范围内南北广场及北下沉各公交换乘站点、停车场、出租站、地铁进出站口能力范围内等地。

9、服务热线运营标准：客服话务人员对预约服务流程熟练掌握，能准确快速解答旅客咨询问题，快速处理现场求助电话，对服务范围外的求助也能提供相应信息，予以帮助；与站区指挥中心保持密切联系；向旅客推送或转接的站区内其他公共服务资源应

及时、准确；在站区公益广告宣传画、站区官网上推送服务电话，制作旅客服务中心宣传卡片予以推送。

四、岗位设置

序号	服务岗亭名称	服务点位	服务时间（不限于）	备注
1	1 号岗	东天井	07: 00-23:00	双人岗
2	2 号岗	出站口 2	07: 00-23:00	双人岗
3	3 号岗	地铁北口	05:00-24:00	三人岗
4	4 号岗	出站口 1	07: 00-23:00	双人岗
5	5 号岗	地铁南口	05:00-24:00	三人岗
6	6 号岗	负一层剪刀梯东侧	07: 00-23:00	双人岗

7	7 号岗	出站口 3	07: 00-23:00	双人岗
8	8 号岗	北广场岗	24 小时	双人岗
9	9 号岗	南广场岗	24 小时	双人岗
10	热线及一键式 终端值守处置 岗	站区	24 小时	双人岗
11	站内帮扶岗	站内	08: 30-20:30	双人岗
12	管理岗	站区	24 小时	单人岗

第六章 拟签订的合同文本

说明：

1. 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”。采购人应积极配合供应商获得政府采购合同融资贷款，无特殊原因，应在收到供应商因融资需要发起的变更收款账户申请后10个工作日内确认通过。
2. 采购人应严格按照要求，在中标、成交通知书发出之日起30日内签订采购合同，鼓励采购人在线签订电子合同，完善电子签章管理、合同审核等配套内控机制，进一步缩短合同签订期限。
3. 合同类型按照民法典规定的典型合同类别，结合采购标的的实际情况确定。合同文本应当符合民法典及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求，包含法定必备条款和采购需求的所有内容，并至少包括以下内容：标的名称，采购标的的质量、数量（规模），履行时间（期限）、地点和方式，包装方式，价款或者报酬、付款进度安排、资金支付方式，验收、交付标准和方法，质量保修范围和保修期，违约责任与解决争议的方法等。
4. 合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。
5. 对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。
6. 政府采购合同设定首付款支付方式的，首付款支付比例原则上不低于合同金额的30%；对于中小企业，首付款支付比例原则上不低于合同金额的50%。

7. 政府采购合同应当约定资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。对于满足合同约定支付条件的，采购人原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户，鼓励采购人完善内部流程，自收到发票后 1 个工作日内完成资金支付事宜。采购人和供应商对资金支付产生争议的，应当按照法律规定和合同约定及时解决，保证资金支付效率。
8. 采购文件对商品包装和快递包装提出具体要求的，政府采购合同应当载明对政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款，必要时要求中标、成交供应商在履约验收环节出具检测报告。
9. 履约验收方案应当在合同中约定。履约验收方案要明确履约验收的主体、时间、方式、程序、内容和验收标准等事项。采购人、采购代理机构可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方专业机构及专家参与验收，相关验收意见作为验收的参考资料。政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

西站问询服务和爱心驿站合同

甲方（聘请单位）：

法定代表人：

地址：

联系方式：

乙方（受聘单位）：

法定代表人：

地址：

联系方式：

为向旅客提供美好的出行环境和优质服务，甲方在北京西站地区设置问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）及一键式求助服务系统，作为向旅客提供免费服务和扶助的平台、精神文明建设窗口和法治宣传阵地。甲方委托乙方对问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）、一键式求助服务系统的日常运行、值守、服务等工作进行运营管理，确保工作正常运行。经甲、乙双方友好协商，达成以下协议。

第一条 服务项目范围

甲方委托乙方对问询服务和爱心驿站（旅客服务站中心）、一键式求助服务系统进行项目运营管理，包括开展旅客服务、人员培训、活动宣传、办公物资购置及人员成本支付等相关工作。

第二条 服务项目内容

乙方根据甲方需求组织运营管理以下服务：

（一）负责西站地区设置的 11 处问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）的日常运行和服务管理工作，具体位置：东天井，出站口 1、2、3，地铁南口，地铁北口，负一层，南广场，北广场，热线及一键式终端值守处置，站内。甲方可根据工作需要，适时调整各点位设置。

（二）配备专业服务队伍，不少于_____人，包括管理人员、岗位工作人员、旅客服务热线接听人员等服务人员。人员要求年龄 45 岁以下，大专以上学历，能熟练操作计算机等办公设备。

（三）设立问询岗、固定帮扶岗、流动帮扶队三级服务力量，建立替岗报备与补位机制；岗位人员因帮扶、应急处置离岗须提前报备，5 分钟内完成补位，确保各点位在岗人数不少于 1 人，任何时段不得缺岗、断岗。

（四）备勤人员必须严格按照合同约定人数 100%备勤，重点保障时期（包括但不限于春暑运、黄金周、全国两会、重大会议、活动等）、站区启动大客流预警等特殊时期，按照甲方需求增派人员，同时应储备必要的应急力量（不低于 10 人）。甲方可根据工作需要，调整各点位服务时间。备勤人员不足约定人数，按人头及天数扣除相应费用。

（五）岗位设置及要求：

1. 东天井、出站口 2、出站口 1、负一层剪刀梯东侧、出站口 3，岗位服务时间为 07:00-23:00，各岗均为双人服务岗。

2. 地铁北口、地铁南口岗位服务时间为 05:00-24:00，各岗均为三人服务岗。

3. 北广场岗、南广场岗、热线及一键式终端值守处置岗服务时长为 24 小时，各岗位均为双人服务岗。

4. 站内帮扶岗服务时长为 08:30-20:30, 为双人服务岗。

上述各岗位服务人员均为专人专岗, 每日在岗工作时长累计不得超过 8 小时。

(六) 配备专业服务队伍和相应的运行保障便民服务设备、服务标准公示栏等办公设备, 在南北广场、地铁南北口等点位配备便携式 AED。

(七) 服务人员提供服务指引、电话问询、接送预约、失物招领、特殊帮扶、爱心轮椅、医疗药包、AED 等便民服务; 对岗位人员及服务人员进行培训、排班、着装安排、仪容仪表培训并检查; 进行问询数据库建设及数据整理、分析、维护更新等; 开展其他旅客服务相关工作。

(八) 对服务设施进行设置、修缮和装饰, 按甲方服务要求制作宣传品、指引物料等向旅客发放, 制作公益宣传灯箱对服务热线进行推广。

(九) 积极参与以“旅客身边人”为代表的站区品牌建设, 不断提高项目参与站区基层社会治理程度和精神文明建设水平。

(十) 结合旅客需求拓展服务内容, 提供外语、手语、线上咨询、远程帮扶等专业服务。

(十一) 根据甲方要求在运营管理过程中履行的其他工作。

第三条 合同期限及服务方式

(一) 合同期限

本合同期限自 2026 年 6 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日止。

本合同期限届满时, 乙方如有尚未履行完毕的服务保障项目, 应继续履行至项目完结。

(二) 服务方式

采用全成本包干模式，乙方自行承担工作人员开支，以及开展培训、必备装备、宣传激励、办公物资、岗亭修饰等所有费用。

第四条 服务费用及支付方式

（一）服务费用

本合同服务费用签约价为人民币_____元（大写 _____），以甲方对乙方考评后实际支付的费用为准。甲方实际支付的服务费为含税价，已包含因本合同履行应付乙方的全部款项。

（二）支付方式

甲方分三次支付服务费用，首次付款无考评，从第二次付款起根据考评结果据实支付：

第一次支付时间为2026年6月30日前，向乙方支付2026年6月至9月的服务费用，暂定人民币_____元（大写：_____）；

第二次支付时间为2027年3月31日前，向乙方支付2026年10月至次年3月的服务费用，暂定人民币_____元（大写：_____）；

第三次支付时间为合同期满且双方完成现场交接手续后20个工作日内，向乙方支付2027年4月至5月的服务费用，暂定人民币_____元（大写：_____）。

（三）服务费用支付以相应财政资金实际拨付至甲方账户为前提，需要进行财政评审/内部评审的，按照国家、北京市相关财政规定及/或甲方财务规定执行。由此产生的延迟付款不视为甲方违约，乙方应确保服务不受影响且放弃追责主张。

（四）乙方应对本合同资金专款专用，设立项目收支明细台账，针对本合同完成事项独立核算，配合甲方及上级部门组织的审计、绩效评估和第三方评价等工作。甲方有

权实施全过程财务监管，确保资金使用合法合规并提升绩效。

（五）甲方每月对乙方的服务进行考评，考评结果作为服务费支付依据，如发生扣款事项，则从相应服务费中直接扣除；如本合同提前终止，甲方仅需支付合同终止前的服务费用，并有权根据考评结果扣减相应费用。

（六）甲方每次支付相应服务费用前，乙方应向甲方提供同等金额的合格增值税发票，否则甲方有权拒绝支付且不构成违约。

（七）甲方与乙方签署的现场交接手续，作为甲方支付最后一笔服务费用的必要凭证。本合同期满终止或提前解除后，如乙方未在甲方规定时间内完成现场交接手续，甲方有权拒绝支付最后一笔服务费用，且不构成违约。乙方每延迟 1 日办理现场交接手续，还应向甲方支付违约金 5 万元，甲方可将违约金纳入应支付款中扣减，不足部分可从履约保证金中扣减。

（八）乙方指定的收款账户信息如下：

收款人户名：

收款人账号：

收款人开户行：

第五条 履约保证金

（一）为保证本合同如约履行，乙方需在本合同签订之日起 10 日内，按照本合同签约价的 5%，向甲方交纳履约保证金共计人民币_____元（大写：_____）。乙方未按约定缴纳履约保证金的，甲方有权解除合同。

履约保证金银行账户信息：

名称：

开户银行：

银行账户：

（二）本合同到期终止或提前解除后，甲方根据对乙方履行合同的综合考评结果（服务期内每次考评结果的平均值），扣除相应款项后（如发生），按照以下比例将履约保证金无息退还乙方：

1. 考评得分 ≥ 80 分，返还100%，金额为： 元；
2. $70 \leq$ 考评得分 < 80 分，返还60%，金额为： 元；
3. $60 \leq$ 考评得分 < 70 分，返还20%，金额为： 元；
4. 考评得分 < 60 分，不予返还。

（三）本合同到期终止或提前解除后，乙方应与甲方办理现场交接手续并离场后，方可向甲方申请退还履约保证金。若因乙方违约导致合同解除，乙方应支付的违约金及损失赔偿款，甲方有权从履约保证金中扣减。

第六条 甲方的权利和义务

（一）甲方以服务广大人民群众为宗旨，以让人民群众满意为标准，保证公共财政经费使用效益，不断提升地区良好的社会形象，负责对问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）、一键式求助工作的建设、运行管理进行监督。

（二）甲方有权要求乙方提供项目服务方案，并依据合同附件及项目服务方案，监督检查乙方履约情况，对乙方提出工作标准及要求，进行巡视检查、监督指导、考核讲评等。

（三）甲方有权根据考核情况支付乙方的实际服务费用，乙方未依本合同履行义务时，甲方有权拒绝支付相关费用，有权要求乙方返还已经支付费用，有权要求乙方支付

违约金和赔偿金。

（四）甲方对本合同责任范围拥有产权的任何建筑和设备设施享有使用决定权，有权制定并更新相应的管理制度及规定，针对乙方的使用提出操作和使用标准及要求，并监管乙方使用情况，确保设施的正确使用和保养。

（五）甲方有权要求乙方为所有服务人员制作统一样式的身份标识牌，随时接受甲方及社会公众监督。身份标识牌的格式、材质及佩戴规范需经甲方审核确认后方可制作，未经甲方批准不得擅自变更。

（六）甲方有权要求乙方对受到投诉、不能胜任所从事岗位工作的不称职工作人员及时更换，对不适合服务场地或损坏的设备、工具等进行及时更换。

（七）甲方有权根据实际需要安排乙方临时性工作。

第七条 乙方的权利和义务

（一）乙方有权要求甲方按照考评结果支付服务费用。

（二）乙方受甲方委托，负责对问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）、一键式求助工作进行运营管理。乙方应当服从并接受甲方的监督管理，按甲方要求提供及优化项目服务方案，并按照合同附件落实甲方的标准和要求，科学、合理地组织项目实施，建立和完善组织机构、工作机制、保障措施等，服务质量应达到甲方要求。

（三）乙方及其所聘人员应严格遵守国家、地方政府的法律法规及甲方的各项规章制度，爱护甲方产权的建筑和设备设施，维护公共环境，接受甲方的监督、检查、培训、考核等。乙方因管理不善，员工违章操作或违反有关法律、法规和规章制度，给甲方造成损失或严重影响，或发生甲方受到新闻媒体曝光、领导点名批评及群众举报（经查证属实）、12345 督办等严重问题及事故的，由乙方负责解决并承担责任，同时甲方有权

终止本合同。

（四）乙方应独立承担甲方所委托的范围及内容，不得转包或分包，一经发现转包或分包，甲方有权终止合同。因乙方转包或分包与第三方发生的纠纷由乙方自行解决并承担责任。给甲方造成损失的，由乙方负责赔偿。

（五）乙方须按甲方审核确认的样式、材质及内容，为服务人员制作统一样式的身份标识牌，上岗期间须全程佩戴。未佩戴、故意遮挡、标识信息不符或使用他人标识牌的，每发现 1 例按缺岗 4 小时扣减服务费。同一服务人员月累计违规 3 次，甲方有权要求乙方 7 日内更换，并有权扣除当月服务费总额的 5%。

（六）乙方应按照国家劳动用工规定自行聘用人员，与所聘工作人员签订劳动合同，并按国家法律法规及北京市的相关规定，为工作人员办理各项社会保险等。各岗位服务时长不得违反《中华人民共和国劳动法》及其相关规定，超出法定时长部分的，应当依法支付加班工资。如因劳动用工问题受到有关部门的处理和处罚，责任完全由乙方承担。因劳动或劳务用工及劳动福利（如招聘、辞退、职工生病及在作业时发生伤亡事故等）与所聘人员发生的一切纠纷均由乙方负责解决，与甲方无关。

（七）本合同期内，因乙方工作人员与第三方发生的纠纷等，均由乙方自行解决并承担责任，给甲方造成损失的，乙方负责赔偿，同时甲方有权解除合同。

（八）乙方在日常工作中，应确保问询服务和爱心驿站（旅客服务中心）、一键式求助工作规范、有序开展。不得以任何形式与任何企业发生经营行为，不得以任何名义向问询、求助者收取任何费用。乙方在接到群众投诉后，应及时妥善处理。

（九）乙方应根据甲方认可的部门或第三方评价机构对服务工作的检查、巡视、监管和评价的意见做好服务保障和改进工作；乙方应定期或不定期与甲方沟通，征求意见，

改进工作，为旅客提供满意的问询及扶助服务。

（十）乙方应建立财务账目，对各项支出严格控制，按甲方要求书面汇报费用使用情况，不得虚报、谎报、瞒报；乙方有义务配合甲方及上级部门的审计和绩效评估等有关工作，有义务按甲方要求如实提供有关数据和文字资料，有义务参加甲方组织的各类活动。

（十一）乙方应健全包括治安、消防、管理、服务、应急等各项管理制度，定期对员工进行培训，做到规范服务。

（十二）乙方承担本项目安全生产主体责任，甲乙双方签订的安全管理协议作为本合同附件。乙方应定期组织巡检、指导，配合站区安全生产联合检查。乙方应对本项目自管区域进行安全生产巡视检查，定期自行组织对本项目进行安全生产风险评估，每年不少于一次，并根据甲方要求进行专项评估。

（十三）乙方应积极完成甲方交办的临时性工作。

第八条 安全生产管理

（一）乙方应建立完善的安全生产管理制度，包括但不限于安全操作规程（含装备使用规范）、危险源辨识与风险评估机制、事故隐患排查治理制度、安全生产奖惩制度等。上述制度应在合同签订后 15 日内报甲方备案，修订时需提前 5 个工作日书面告知甲方。

（二）乙方应建立健全安全生产培训制度，新入职人员须接受不少于 24 学时的岗前安全培训。培训记录应于每月 5 日前提交甲方核查，未达标人员禁止上岗。每季度应开展安全实操演练并留存影像记录，并于演练结束后 5 日内提交甲方备案。

（三）乙方应制定专项应急预案，涵盖反恐防暴、火灾、踩踏、公共卫生事件等突

发事件处置。每半年开展全要素应急演练，演练方案需提前 5 日报甲方审批。应急物资储备应满足 72 小时连续处置需求，储备清单每季度更新备案。

（四）乙方须履行消防安全主体责任，按标准配齐微型消防站装备（含消防头盔、灭火防护服、防护靴、简易破拆器材、防毒面具、灭火器、水枪、水带、手电等灭火器材，以及应急救援装具及应急通信设备等），负责对微型消防站运行和人员履职情况进行检查和考核，保障应急处突能力符合规范要求。

（五）如发生安全生产事故，乙方应立即启动应急预案，采取必要措施控制事故态势并防止次生灾害。须在事发 30 分钟内同步向甲方及属地应急管理部门进行双报告，未经事故调查机构批准不得擅自处置、清理现场。须如实提供作业日志、监控记录等原始资料并配合政府部门调查取证。

（六）遇暴雨、暴雪、地震等不可抗力事件时，乙方须立即启动紧急预案，优先保障人员生命安全。不得以不可抗力为由免除安全防护义务。须在灾后 24 小时内提交服务项目的受损情况评估报告。

（七）甲方有权不定期开展安全检查，对甲方提出的安全隐患的，乙方应在 48 小时内完成整改。重大隐患未按期整改的，甲方有权按每日 1 万元扣减服务费直至整改完成。

第九条 突发公共卫生事件防控

（一）在本合同中，“突发公共卫生事件”指由传染病或其他卫生紧急情况引发的可能影响本合同履行的情形，如流行病、大规模感染等。任一方得知或有理由怀疑将有突发公共卫生事件发生，该方应立即书面通知对方，并提供可能影响合同履行的相关信息。

（二）乙方应严格落实国家、北京市、北京市重点站区管委会下发的突发公共卫生事件防控相关文件、通知，以及主管部门的各项防控管理要求，严格落实甲方关于突发公共卫生事件的防控制度、相关物资储备要求等。

（三）乙方应根据法律法规和北京市公共卫生指导方针，制定并实施相应的预防措施和应急计划。建立员工健康监测制度，定期检查员工的健康状况，并在发现疑似病例时立即采取隔离措施，防止疾病传播。应向甲方定期提供卫生安全和员工健康报告，包括但不限于工作场所、员工宿舍的卫生状况和员工的健康状态等。

（四）如遇突发公共卫生事件，防疫物资需由乙方自行配备并应符合疫情防控标准，所需费用由乙方承担。

第十条 保密条款

乙方对服务项目中接触到的国家秘密、工作秘密、商业秘密等保密信息承担以下保密义务：

（一）严格落实甲方保密工作要求，确保保密信息安全，接受甲方保密工作检查。

（二）主动采取有效措施对保密信息进行保护，防止不承担同等保密义务的任何第三方知悉及使用。

（三）不得刺探或者以其他不正当手段（包括利用计算机进行检索、浏览、复制等）获取与本职工作或本身业务无关的甲方关于该项目的秘密。

（四）不得向不承担同等保密义务的任何第三方披露甲方关于该项目的秘密，不得允许（包括出借、赠与、出租、转让等行为）或协助不承担同等保密义务的任何第三方使用甲方关于该项目的秘密。

（五）如发现甲方关于该项目的秘密被泄露或者自己过失泄露秘密，应采取有效措

施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。

（六）严格加强人员教育管理，禁止对各项秘密及虽非秘密但具有敏感性的公共事件围观、拍照、摄像、录音、记录及传播、扩散。未经允许，不得就涉及站区的事项，私自接受媒体采访等。

（七）甲、乙双方确认，乙方的保密义务自本协议签订时开始，到甲方关于该项目的各类秘密公开时止。乙方是否继续参与甲方关于该项目的工作，不影响保密义务的承担。

第十一条 廉政条款

（一）乙方及其相关人员应与甲方保持正常的业务交往，严格按照国家相关法律法规和程序开展业务工作。

（二）甲方、乙方和项目有关监管方及其相关人员不得以任何理由向对方、相关单位及其工作人员索要、接受或赠送礼品、礼金、有价证券、购物卡、购物券和回扣、好处费、感谢费等。

（三）乙方不得以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

（四）乙方及其相关人员不得接受或暗示为甲方、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（五）乙方及其相关人员不得以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

第十二条 意识形态管理

（一）乙方应严格遵守国家关于意识形态领域的法律法规、政策规定和甲方相关要求，全面落实意识形态工作责任制要求，严格执行甲方制定的意识形态领域管理制度

和相关规范性文件，不得从事任何违反意识形态纪律和规定的行为。

（二）乙方应建立并维持一套有效的审查机制，确保其提供的服务、产品、内容等符合国家意识形态标准。甲方有权对乙方提供的服务、产品、内容进行审查，并有权要求乙方对不符合意识形态要求的内容进行修改或删除。

（三）乙方建立员工意识形态培训教育制度，并保证每季度至少培训一次，培训内容应包括但不限于国家法律法规、企业文化理念、职业道德与行为规范、信息安全意识教育等。乙方应对所有培训活动保留相关记录，并接受甲方随时检查。

（四）因乙方过失导致意识形态安全问题，首次发生的应暂停服务开展专项整顿，二次发生的扣除合同履行保证金 20%。对因乙方原因三次发生意识形态安全问题的，甲方有权解除合同并向主管部门报告。因乙方原因发生的重大意识形态责任事故，甲方有权立即解除合同并依法追究乙方责任。

第十三条 绩效管理与监督评价

（一）乙方应严格履行本合同及附件所列各项义务，执行甲方制定的考核管理办法，甲方有权依据合同附件规定的标准对乙方履行合同情况进行考核，并将考核结果作为核定并支付服务费用的主要依据。

（二）北京西站地区管理办公室是本项目主责部门，全面统筹监督管理工作，负责制定考核标准、实施日常监督、组织检查及开展履约考核等。乙方应当接受其监督管理，配合完成考核工作。

（三）北京西站地区管理办公室有权依法对项目实施工作进行监督管理，出具的监管意见将作为项目评价结果应用、绩效考核奖励及扣款的重要依据，乙方须严格按照监管意见及时落实服务保障措施，并在规定期限内完成整改提升工作。

第十四条 违约责任

（一）甲、乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，另一方有权同时采取以下措施：

1. 要求违约方继续履行合同义务。
2. 要求违约方采取及时、合理的补救措施。
3. 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

（二）如乙方未根据甲方要求履行本合同约定的义务，甲方有权按考核结果扣除相应的服务费用。

（三）如发生因乙方或乙方服务人员原因导致甲方赔偿第三方的情况，甲方有权就其全部赔偿金额和支付费用向乙方追索，包括但不限于诉讼费及合理的律师费等费用。

（四）若乙方提供的服务或运营团队不符合本合同的约定，经甲方要求整改仍未采取及时、合理的补救措施，致使甲方相应业务的开展受到严重影响，甲方有权解除本合同并要求乙方支付本合同签约价 20% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

（五）如因乙方欠租、欠薪等情况及乙方服务人员自身原因导致聚众讨薪、罢工、示威、违规上访等行为，发生受到新闻媒体曝光、领导点名批评及群众举报（经查证属实）、12345 督办等各类严重问题或等级事故，对甲方造成不良社会影响，或造成第三方人身或财产损失的，甲方视情节，有权要求乙方支付 3—10 万元的违约金；影响特别恶劣的，或情节特别严重的，乙方应向甲方支付违约金 10—20 万元，同时甲方有权立即解除本合同。前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

（六）乙方服务人员或其公司管理人员在服务中发生违法犯罪行为，或由于乙方管

理不当致使服务人员之间产生纠纷造成人身伤害或恶劣影响的，造成的财产损失和民事赔偿由乙方承担相应责任，同时甲方有权解除本合同。

（七）因乙方管理不当发生安全生产事故，造成人身伤害或者财产损失，或因对宿舍安全、服务人员用餐安全监管不当造成消防和食品安全事故等情况，由乙方承担相应责任并赔偿对甲方造成的损失，同时甲方有权解除本合同。

（八）因乙方管理不当或不履行应对公共突发事件、疫情防控等相关职责，造成人身伤害、财产损失、疾病传播、扰乱社会秩序、危害公共安全、产生不良影响等情况，由乙方承担相应责任并赔偿对甲方造成的损失，同时甲方有权解除本合同。

（九）本合同及合同附件所约定的违约责任，均具有同等的法律效力，对乙方具有约束力。乙方因履行本合同应支付的违约金或损失赔偿款，甲方有权从未付款项中直接扣减，不足部分有权从履约保证金中扣减。

第十五条 不可抗力和免责约定

（一）本合同履行期间，如遇不可抗力因素，造成本合同无法履行的，本合同立即终止。

所谓不可抗力，是指合同订立时不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。包括自然灾害，如台风、地震、洪水、冰雹；政府行为，如征收、征用、环境整治、政策调整等；社会异常事件，如罢工等。

（二）因不可抗力终止的，按终止日期，甲、乙双方对已经履行的事项进行结算，甲方未支付的款项支付乙方，乙方已收取但未履行事项的款项应返还甲方，双方均不负任何责任。

（三）在合同期内如发生不可抗力的灾害，甲、乙双方互不追究责任，善后事宜，

双方协商处理。

（四）如北京市政府采购政策发生变化，甲方有权在预留过渡期的前提下，依据新政策调整或解除合同，且不承担违约责任。

第十六条 合同的变更及解除

（一）在合同有效期内，经甲乙双方协商一致，可变更本合同。依据法律、法规出现可以解除本合同情况的，可解除合同。合同解除后，乙方需在甲方规定时间内离场，不能以任何理由拖延，影响后续公司进场。凡乙方未在甲方规定时间内完成相关手续，以任何方式不配合或延迟离场的，自规定之日起每延迟 1 日应支付违约金 5 万元，违约金纳入应支付的服务费中扣减，不足部分可从履约保证金中扣减。

（二）发生下列情况之一的，甲方有权立即解除合同，乙方应退还甲方提前支付的款项，并按本合同签约价的 10%向甲方支付违约金，且需赔偿甲方全部损失：

1. 乙方不能按照甲方要求做好旅客服务的管理工作，经甲方书面通知不能在约定期限内改正的，甲方有权立即解除合同，并委托第三方接管乙方工作，以保证本项目的顺利进行。

2. 乙方未如约履行安全管理协议、保密条款、廉政条款、意识形态条款相关义务，造成严重不良影响或后果的。

3. 乙方或乙方员工在旅客服务工作或涉及重点站区的行为中，违反法律、法规，造成严重不良影响或后果的。

4. 乙方不配合管委会组织的财务绩效评价或审计工作，弄虚作假、不能提供真实数据，在绩效评价和审计中发现资金使用、廉政等方面存在重大问题的。

5. 乙方未按合同约定聘用专职服务人员比例超过 10%，经甲方提出整改意见后，未

在 10 个工作日内整改到位的；乙方聘用专职服务人员在布控岗位一周内缺岗或缺勤人数超过应布控岗位人数 10%，经甲方提出整改意见后，未在 10 个工作日内整改到位的。

6. 乙方及与乙方的有关人员采取不正当措施向管委会或其他相关部门反映情况或非正当理由上访的。

7. 不履行合同项下的主要条款和义务的。

8. 乙方为获取服务项目低价中标，在服务过程中满一个月（含一个月）及以上未达到甲方合同要求的。

9. 乙方触发本合同附件中“解除合同”相关条款。

10. 对出现的突发公共事件隐瞒不报或处置不力，给甲方或社会造成重大影响的。

第十七条 争议解决

因本合同发生的所有争议，甲乙双方应本着互相谅解的态度协商解决，协商不成的，甲乙双方均有权向甲方所在地人民法院起诉。

第十八条 其他约定

（一）本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。本合同一式肆份，甲方贰份，乙方贰份，具有同等法律效力。

（二）本合同中如有未尽事宜，应由甲、乙双方共同协商，出具书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。本合同条款如与国家法律、法规、政策相抵触，按国家法律、法规、政策执行。

（三）在本合同有效期内，如甲乙双方或一方发生调整、改制、重组、合并或相关人事变动，均不影响本合同的正常履行。

（四）本合同所列的双方通信地址真实有效，一方按该地址发送有关通知，对方签

收则视为送达。如一方该地址发生变化应及时书面通知对方，否则因此引起的一切后果由未通知方承担。本合同中所列的双方通信地址亦为双方解决纠纷诉诸法律的司法送达地址。

（五）任何情形下，本合同及其项下有关服务的使用，不应解释为甲方与乙方服务人员之间存在任何形式的劳动关系、劳务关系，或本合同约定内容以外的其他法律关系。本合同到期后，甲乙双方合同关系自动终止。

第十九条 合同附件

本合同附件作为本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。合同附件包括：

1. 安全管理协议
2. 西站问询服务和爱心驿站工作标准及考核细则
3. 甲方招标文件及乙方投标文件

（以下无正文，为签署页）

甲方：（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

年 月 日

乙方：（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

年 月 日

附件 1

安全管理协议

为明确在北京市重点站区综合保障管理服务中甲、乙双方的安全生产责任，确保施工、作业安全，根据《中华人民共和国安全生产法》（2021 年修订）、《北京市安全生产条例》（2022 年修订）、《北京市生产经营单位安全生产主体责任规定》（北京市人民政府令第 285 号）、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国建筑法》、《建设工程安全生产管理条例》及其他有关法律、法规、条例的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经双方协商一致，签订本协议。

第一条 甲方的权利和义务

- （一）认真贯彻执行安全生产法律、法规。
- （二）甲方有权严格审查乙方是否具备安全生产条件或专业资质，有权查验乙方的生产经营范围、有关人员资格、证书等。
- （三）甲方有权监督、检查乙方的施工或作业安全。
- （四）甲方有权督促乙方建立危险作业审批制度，严格执行安全管理制度和操作规程，落实各项安全措施。
- （五）甲方管理人员有权制止乙方人员违章作业行为。
- （六）甲方有权责令安全意识差、不听从安全生产指挥的乙方人员退场，并要求乙方重新派遣人员到岗。
- （七）甲方不得违章指挥，强令乙方冒险作业。

第二条 乙方的权利和义务

- （一）认真贯彻执行安全生产法律、法规、规章、规范性文件，严格遵守安全生产规章制度、安全操作规程，熟练掌握事故防范措施和事故应急处理预案等。

（二）乙方负责其承包项目范围内的安全生产管理工作，服从甲方对施工现场的安全生产管理，对甲方在安全检查过程中提出的问题和隐患，乙方必须按要求时限整改完毕。

（三）乙方有权对甲方安全工作提出合理化建议和改进意见。

（四）乙方在日常作业中，有权拒绝执行甲方违章指挥和强令冒险作业指令。

（五）乙方应当建立健全安全生产组织机构，制定安全管理制度，按规定配齐专、兼职安全管理人员。乙方现场负责人和安全管理人员必须按规定经过安全生产考核合格。

（六）乙方不得违章指挥，不得强令工人违章作业，并按规定做好工人劳动保护工作，为从业人员提供合格的劳动防护用品。

（七）乙方应当组织相关人员学习、掌握安全技术交底要求，履行签字手续。乙方必须按照甲方安全技术交底进行作业，不得安排没有接受安全技术交底的人员上岗作业。

（八）施工过程中需要新进场人员的，乙方必须备齐相关人员资料和手续，在人员进场前以书面形式报甲方，甲方书面批准后方可进场，进场后，乙方应当配合甲方对新进场人员进行安全教育考核，合格后方可上岗作业。

（九）乙方需将相关负责人签字确认的危险作业方案、安全操作规程、应急救援预案等材料提交甲方备案。

（十）乙方应当根据有关法律、法规或标准规范要求，对存在危险因素的场所、设施设备设置安全警示标志。

（十一）乙方应当按规定为从业人员办理安全生产保险，费用由乙方承担。

第三条 乙方负有对工人进行日常安全教育和每日班前安全教育的责任，并做好

记录，履行签字手续。乙方不得安排未经安全教育培训并考核合格的人员作业。

第四条 乙方负责为所属人员配发合格的安全防护用品，并指导其按规定要求正确佩戴，甲乙双方都应督促施工现场人员自觉佩戴好安全防护用品。

第五条 乙方使用的机械、电气等设备必须符合国家标准、行业标准有关安全的规定，制定相应的安全操作规程，并负责日常的检查、维修和保养。

第六条 甲方人员不得擅自要求拆除、改动施工现场的各类安全防护措施、安全标志和警告牌等，确需拆除或改动的，必须经乙方施工现场负责人和安全管理人员同意，并采取必要、可靠的安全措施后方可拆除或改动。

第七条 乙方人员施工前，必须认真检查施工区域的作业环境、设备设施、工具用具等是否完好，发现隐患，立即整改，隐患消除后方可进行施工作业。

第八条 乙方使用的特种作业人员必须取得相应的特种作业证，并且在有效期内方可进行特种作业。

第九条 乙方使用甲方提供的设备设施，使用前应当进行检验检测，如不符合相关安全要求，应及时向甲方提出，甲方应当积极整改，整改合格方可使用。乙方未经甲方允许，私拉乱接电气线路造成的后果均由乙方承担。

第十条 甲方开展安全检查发现事故隐患的，有权向乙方发出隐患整改通知书，乙方应当在要求的期限内整改完毕，甲方应当复查有关隐患整改情况，确保整改到位。如发现重大隐患，甲方有权要求乙方停止作业，立即撤出人员，乙方必须无条件服从。

第十一条 施工或者作业过程中一旦发生生产安全事故，乙方应当立即启动应急预案，在保障救援人员安全的情况下采取有效措施组织抢救，及时将受伤人员送往医疗机构救治，并先行垫付医疗费用。同时，应当在规定时限内向事故发生地县级以上地方人民政府负有安全生产监督管理属地职责的部门报告。甲乙双方应当全力配合政府部

门做好事故调查处理工作，及时全面落实事故调查报告提出的整改措施。

第十二条 如因乙方责任，发生各类严重问题或等级责任事故，对甲方造成不良社会影响，或造成第三方人身或财产损失等情况，甲方可视情节给予乙方 3-20 万元处罚；影响特别恶劣或情节特别严重的，乙方应向甲方支付项目金额总量的 10%作为违约金，同时甲方有权立即终止本合同。前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

第十三条 乙方应强化用工人员管理，确保按照正规渠道、合法方式聘用人员，主动加强用工人员安全、思想、法制教育，确保用工人员在工作时间内外均不发生涉及甲方或造成恶劣影响的安全事故和刑事案件。

第十四条 本协议未尽事宜由甲乙双方协商解决，协商不成，提交北京市西城区人民法院进行裁决。

第十五条 本协议经法定代表人或授权代表签署并加盖公章后生效，自乙方完成项目全部内容并撤出全部人员，且甲乙双方均履行完项目合同及本协议的全部义务终止。

第十六条 其他事项：双方应承担安全生产法律、法规、规章等规定的相应法律义务及责任。

第十七条 本协议一式四份，甲乙双方各执两份。

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

年 月 日

附件 2

西站问询服务和爱心驿站工作标准及考核细则

(共 1 项, 评分 100 分)

一、西站问询服务和爱心驿站工作标准

(一) 服务具体内容

1、东天井、出站口 2、出站口 1、负一层剪刀梯东侧、出站口 3 岗位服务时间为 07:00-23:00。地铁北口、地铁南口岗位服务时间为 05:00-24:00。北广场岗、南广场岗、指挥中心岗服务时长为 24 小时。站内岗服务时长为 08:30-20:30。重点保障时期夜间、大客流时段等特殊时期,甲方可根据工作需要,调整各点位服务时间。

2、在岗人员要求。乙方实际在岗人数不得低于合同约定人数的 100%,各岗位具体配置如下:地铁南口、地铁北口岗均为三人岗,其他岗位均为双人岗,所有岗位均不得缺人。

3、在规定运行时间内,严禁空岗与断档。乙方须确保所有服务岗位在约定服务时段内全程有人值守,任何情况下不得出现空岗、断档。单个岗位单次空岗 ≥ 10 分钟的,视为一次空岗;重点保障时期(春运、暑运、两会、黄金周等)出现空岗的,加倍计次。

4、建立离岗帮扶替补机制。服务人员因开展重点旅客帮扶、应急处置等原因需临时离开岗位的,必须遵守以下要求:提前报备当班负责人,说明离岗事由、预计时长;同一岗位必须确保至少有 1 人在岗;因工作需要确需全员离岗的,须由乙方另行调配人员替岗,替岗人员须在 5 分钟内到位;离岗期间须在醒目位置摆放“扶助服务中,请稍候”标识,并公布临时联系电话。未按要求执行即视为空岗。

5、服务人员具备基本技能,能准确回答旅客的寻址问路、列车车次和时间、公交线路等旅客问询,主动扶助弱势人员进出站。服务人员工作时长遵守《中华人民共和国劳动法》规定时长,不得超出。

6、要第一时间更新铁路、轨道交通、公共交通、旅游、就医等信息,保证为旅客

提供准确、周到、快捷的服务。

7、旅客问询时应主动、热情。对问询旅客应先问明来意，专心听旅客说话，必要时进行记录。有询问不清楚、需要记录者，为旅客提供手写便签。对旅客确有困难需要提供指引帮助的，服务人员应主动帮旅客解决。遇到不能解决的问题要及时与当班负责人联系或与周边保安、警察等联系协助解决。

8. 服务人员要落实首问负责制。首位接待旅客的工作人员须全程跟进，不得推诿、说“不知道”“找别人”；做到主动发现、主动询问、主动帮扶；对老弱病残孕幼等重点旅客，在未提出需求前应主动上前询问是否需要帮助；使用规范文明用语，禁止出现冷漠、不耐烦、敷衍等态度问题。

9、岗亭内不得容留与工作无关人员，不得替旅客看管行李，不得张挂各类未经允许的广告标识。在服务过程中，不做有损站区形象的事，不涉及商业介绍和收受他人利益行为。

10、服务人员仪容仪表规范、干净整洁。统一着工装，佩戴标牌。女员工要淡妆上岗，男员工要求发型修饰干净利落。坐姿、站姿、手势规范。

12、服务人员要做到首问“您好”、保持微笑，对待旅客语气和蔼，语言规范，文明有礼。服务过程中要使用文明用语。语言表达简明、清晰，讲普通话。做到积极主动、热情、耐心、完整解答旅客问询。不与旅客发生争执、打骂，避免责任内旅客投诉，维护西站地区形象。

13、服务人员要坚守岗位，服务时间内不得脱岗、睡岗，不聚众闲聊，不得做与服务无关的事情，禁止吸烟、饮酒上岗，不得长间接听私人电话。

14、详细统计并记录问询流量、流向，主动征求旅客意见和建议，每日分析并汇总数据，报部门存档。

15、设置专人对服务岗进行全面管理、检查和考核，每月组织问询人员培训。服务人员要服从管理。坚持周例会制度，及时统计咨询流量和服务动态等信息，每周汇总。制定服务人员考核办法和考评表，按月对每名服务人员进行考核评定。

16、避免旅客投诉事件发生，如有旅客投诉，经核实按照管理规定进行妥善处理。

17、加强环境建设，保持服务岗内良好的卫生环境，做到每日打扫卫生，保持室内干净整洁、玻璃明亮、无积尘，规范摆放资料物品，禁止摆放与业务无关物品。

19、服务岗要按照西站地区统一部署开展工作，与西站地区各部门配合良好。设置专人对服务岗进行规范的日常管理、检查和评价。定期组织问询人员培训，保证问询人员具备符合岗位的基本技能。

20、服务岗服从西站办及上级部门的监督检查，对提出的问题要第一时间纠正、整改，做到不推诿、问题处理及时妥当。

21、“春运”、“暑运”、“两会”、“黄金周”等重点时期要安全、稳定、有序开展工作。人员值守到位，服从大局，听从安排。

22、避免发生旅客投诉。避免发生因自身责任，受到新闻媒体曝光、群众举报和投诉等对西站地区造成不良社会影响的情况。

23、随时根据甲方指挥调整岗位设置和服务内容。

24、配合站区参与应急快速响应，配备必要应急医疗物资。

25、着装按甲方要求的样式和标准制作配备。

（二）服务具体标准

1、服务内容标准：有甄别性的为“老、弱、病、残、孕、幼”等需要帮助的重点旅客提供特需扶助；负责一键式求助系统的终端值守与求助处置工作。

2、岗位物品配置标准：各岗设置统一的“旅客服务中心”服务标识，配置“轮椅”“对讲机”等必要设施。服务人员要妥善看管各项爱心设施，按照“谁值守谁负责”的原则，做好交接班、值守、设备使用等情况记录。记录清晰完整。

3、仪容仪表标准：服务人员仪容仪表规范、干净整洁。统一着工装，佩戴标识。坐姿、站姿、手势规范、讲普通话。做到积极主动、热情、耐心、主动帮扶旅客。不与旅客发生争执、打骂，维护西站地区形象。

4、工作用语标准：遇旅客咨询和扶助过程中要使用标准的文明用语。不说脏话、粗话、怪话、待人宽容不说不尊敬的话、不说不耐烦的话、不说不友好的话、不说有侮辱性的话。问询时主动打招呼：“您好”、“您好，我是爱心驿站工作人员”、“请问，有什么可以帮助您？”应答时：“好的”、“是的”、“明白”、“马上就到”。禁忌用语：“不知道”、“不管”、“不是告诉你了，还问”、“不能办就是不能办，就这规定”、“你尽管投诉好了”“我快下班了，我不管”。

5、岗位纪律标准：服务人员要坚守岗位，服务时间内不得非工作脱岗、睡岗，不聚众闲聊，不得做与爱心驿站服务无关的事情，禁止吸烟、饮酒上岗，禁止玩手机不得长时接听私人电话。

6、着装标准：按甲方要求的样式和标准制作配备。

7、其他标准：随时根据甲方指挥调整岗位设置和服务内容。配合甲方参与应急快速响应。

8、帮扶流程标准：

（1）帮扶过程前服务人员表明自己身份后，有甄别性的主动对“老弱病残孕幼”等需要帮助的重点旅客进行扶助。

（2）由重点旅客签订“服务免责声明书”。如遇盲人帮扶，需向其宣读“服务免责声明书”内容。征得同意后，为旅客提供完整免费的扶助服务。并由“服务人员”填写“旅客服务登记表”，留档备查。

（3）在对重点旅客进行扶助时，服务人员要保证态度和蔼，推动轮椅慢速行驶，确保自身安全和旅客安全。要本着“安全第一”原则控制工作风险，对重点旅客，要本着力所能及的原则进行扶助，必要时拨打急救电话请求专业人员救助。

（4）“服务人员”进行扶助过程，人员全部离岗服务时，要将轮椅等各种“爱心设施”上锁，防止丢失。并在明显位置摆放“扶助服务中暂时离开，请稍候”的提示标识。

（5）遇有特殊旅客扶助需求，需要增援情况。“服务人员”通过对讲机呼叫以统筹人员实现扶助。

（6）将重点旅客送至西站地区出站系统管辖范围内南北广场及北下沉各公交换乘站点、停车场、出租站、地铁进出站口能力范围内等地。

9、服务热线运营标准：客服话务人员对预约服务流程熟练掌握，能准确快速解答旅客咨询问题，快速处理现场求助电话，对服务范围外的求助也能提供相应信息，予以帮助；与站区指挥中心保持密切联系；向旅客推送或转接的站区内其他公共服务资源应及时、准确；在站区公益广告宣传画、站区官网上推送服务电话，制作旅客服务中心宣传卡片予以推送。

二、西站问询服务和爱心驿站考核细则

评价项目	序号	考评内容及要求	标准分值	评价计分标准
服务内容 24分	1	1. 岗位无空岗、断档, 离岗帮扶按要求报备并安排替岗; 2. 离岗期间规范摆放提示标识。	4	1. 出现空岗, 每次扣 2 分; 2. 离岗未报备/未替岗, 每次扣 2 分; 3. 未放提示标识, 每次扣 1 分; 4. 未主动引导重点旅客, 一次扣 2 分。
	2	1. 一键式求助铃响 30 秒内接听应答; 2. 接到帮扶指令 5 分钟内人员到达现场处置。	4	1. 超 30 秒未接听, 一次扣 2 分; 2. 超 5 分钟未到场, 一次扣 2 分。
	3	1. 铁路、地铁、公交、旅游信息每日更新; 2. 信息公示牌/手册内容准确无过期。	4	1. 信息过期 ≥ 1 项, 一次扣 2 分; 2. 未按日更新, 无记录, 一次扣 2 分。
	4	1. 旅客问询主动接待, 疑难问题提供手写指路条; 2. 无法处置立即上报当班负责人或指挥中心。	4	1. 未提供指路条/冷漠接待, 一次扣 2 分; 2. 问题不上报、擅自处置, 一次扣 2 分。
	5	1. 岗亭内无闲杂人员; 2. 无违规广告、无商业推销、无收受好处行为。	4	1. 岗亭有闲杂人员, 一次扣 2 分; 2. 有商业行为/违规张贴, 一次扣 2 分。
	6	1. 对重点旅客主动提供轮椅、爱心帮扶; 2. 按流程送至地铁口、公交站、出租站等指定位置。	4	1. 拒绝提供帮扶, 一次扣 2 分; 2. 未送至指定位置, 一次扣 2 分。

仪 表 仪容 6 分	1	1. 统一工装干净整洁、无破损污渍；2. 工牌胸前正位佩戴，无遮挡、无转借。	3	1. 未穿工装/工装脏乱，一次扣 1 分；2. 未戴工牌/遮挡/转借，一次扣 1 分。
	2	1. 站姿坐姿端正，无倚靠、无趴桌、无翘腿；	3	姿态不规范，一次扣 1 分；
工 作 态度 10 分	1	1. 首句必须说“您好”；2. 使用普通话，语气温和、文明用语。3. 不得机械执行流程，出现只指路不帮扶只登记不跟进等情况。	2	1. 未使用文明用语/语气恶劣/机械指路，一次扣 1 分。
	2	1. 主动问询、耐心解答，不推诿、不敷衍；2. 一次性告知完整信息，不反复让旅客追问。3. 对重点旅客主动询问需求，不得等旅客求助才响应；	2	1. 推诿敷衍/解答不完整，一次扣 1 分。
	3	1. 严禁与旅客争执、辱骂、推搡；2. 遇冲突立即上报，不激化矛盾。	3	1. 与旅客争执/辱骂，一次扣 1 分；2. 冲突不上报，一次扣 1 分。
	4	1. 在岗不串岗、不扎堆闲聊；2. 不得擅自离岗、不空岗。	3	1. 串岗/扎堆闲聊，一次扣 1 分；2. 擅自离岗，一次扣 1 分。
遵 章 守纪 15 分	1	1. 有管理制度、有岗位职责、有上墙公示；2. 管理流程清晰，无混乱无缺位。	2	1. 无制度/未公示，一次扣 2 分；2. 管理混乱，一次扣 2 分。
	2	1. 在岗严禁玩手机、刷视频、打游戏；2. 严禁吸烟、饮酒上岗；3. 私人电话通话不超过 1 分钟。	3	1. 玩手机/吸烟/饮酒上岗，一次扣 2 分；2. 私人电话超 1 分钟，一次扣 2 分。

	3	1. 严格遵守廉政纪律，不索贿、不收礼；2. 严守意识形态要求，不发表不当言论。	10	1. 违反廉政/意识形态要求，一次扣 10 分。
内 部 管 理 15 分	1	1. 建立安全、财务、档案台账； 2. 记录完整、可查、真实，无造假。	2	1. 缺任意一类台账，一次扣 2 分；2. 台账造假/缺失，一次扣 2 分。
	2	有年度总结、重点时期（春运/暑运/两会）专项总结；	2	1. 无总结/总结缺失，一次扣 2 分。
	3	1. 每日巡检、问题有记录、整改有闭环；2. 巡检记录每日签字确认。	3	1. 无巡检记录，一次扣 2 分；2. 问题未闭环整改，一次扣 2 分。
	4	1. 每月至少 1 次全员培训，有签到、有课件、有照片；2. 员工掌握岗位技能，考核合格。	2	1. 未培训/无资料，一次扣 2 分；2. 员工技能不合格，一次扣 2 分。
	5	1. 与站区各部门配合顺畅，服从调度指令；2. 接到指令 10 分钟内响应。	2	1. 不配合/拒服从，一次扣 2 分；2. 响应超时，一次扣 2 分。
	6	1. 岗亭无危险品、无私人物品；2. 地面桌面干净整洁。	2	1. 有危险品/私人物品，一次扣 2 分；2. 卫生差，一次扣 2 分。
	7	1. 每日记录服务数据、问询量、帮扶量； 2. 数据真实，无漏报、错报。	2	1. 未记录，一次扣 2 分； 2. 数据造假，一次扣 2 分。
重 点 时 期	1	春运、暑运、两会、黄金周等： 1. 岗位满员、无缺岗；2. 服务规范、无差错。	5	1. 重点时期缺岗，一次扣 2 分；2. 服务差错，一次扣 2 分。

保 障 10 分	2	1. 服从临时调度、加班值守、点位调整；2. 应急响应迅速，无拖延。	5	1. 不服从调度，一次扣 2 分；2. 应急拖延，一次扣 2 分。
人 员 管 理 10 分	1	1. 在岗人数 $\geq$ 合同要求，无缺人；2. 人员年龄、学历、技能符合合同标准；3. 缺人超 10% 需 3 日内补齐。	10	1. 缺人比例超 10%，一次扣 5 分；2. 3 日内未补齐，再扣 5 分。
群 众 反 馈 10 分	1	1. 无责任投诉、无有效 12345 督办件；2. 无媒体曝光、无领导点名批评。	10	1. 有效投诉/有效 12345 督办，一次扣 5 分；属服务态度问题的，每次再加扣 5 分。2. 媒体曝光/负面影响，一次扣 10 分。

备注：

1. 评价采取百分倒扣分制，所有评价项目分数扣完为止。
2. 甲方对乙方按月考评，西站地区管理办公室内设板块、西站地区执法大队、西站地区事务分中心按照一定权重进行考评，考评结果作为服务费支付依据，如发生扣款事项，则从服务费中扣除；月度考评成绩低于 90 分的，原则上每多扣减 1 分、至少扣减应拨付月度金额的 0.3%。
3. 《西站问询服务和爱心驿站考核细则》为月度常规服务考核标准，考核结果作为甲方核算月度服务费用的常规依据。若乙方发生其他违规但不适用该考核细则扣分的情形（如岗位空岗超 30 分钟、重点时段脱岗、整改拒不执行、多次同类违规等），甲方有权单次直接扣除人民币 1000 元，从当月服务费中直接扣减，不影响月度考核得分。缺岗或备勤人数少于约定人数比例超过 10%的，除按附件考核细则扣分外，甲方有权直接从当月服务费中按每人次 2000 元扣减。
4. 因服务态度引发的 12345 投诉、被媒体曝光或领导点名批评，经查证属实的，除纳入月度常规考核外，每次再扣减服务费 5000 元。

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

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

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，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

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

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，如供应商为联合体的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项

1) 《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

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

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

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

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

2-1-1 中小企业证明文件

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：

2-2 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 其他特定资格要求（如有）

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：_____ 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。

4.制造商规模列应填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“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。制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商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。外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

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
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”。

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	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目采购需求的偏离情况（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；无偏离即为对采购需求中的所有要求，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列明，否则 投标无效 ；对采购需求中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：

1. 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

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《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（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 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

8-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1.供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2.供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3.外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

8-2 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料