

北京市政府采购项目 竞争性磋商文件示范文本

项目名称：回龙观街道社区诉求服务优化升级综合赋
能项目

项目编号/包号：11011425210200021565-XM001

采购人：北京市昌平区回龙观街道市民活动中心

采购代理机构：北京中兴恒工程咨询有限公司

目 录

第一章	采购邀请	1
第二章	供应商须知	5
第三章	评审方法和评审标准	20
第四章	采购需求	34
第五章	合同草案条款	42
第六章	响应文件格式	55

第一章 采购邀请

一、项目基本情况

1.项目编号：11011425210200021565-XM001

2.项目名称：回龙观街道社区诉求服务优化升级综合赋能项目

3.采购方式：竞争性磋商

4.项目预算金额：176.968371万元、项目最高限价（如有）：176.968371万元

5.采购需求：

包号	标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
1	回龙观街道社区诉求服务优化升级综合赋能项目	176.968371	1	通过走访调研、技能培训、经验交流、社区治理实践活动，提升社区工作人员及志愿者处理居民诉求的专业素养与能力；增进居民对社区诉求服务工作的理解与信任，促进居民与社区之间的良好互动；总结并推广社区诉求服务工作的优秀经验与成果，塑造具有示范效应的基层治理样板。

6.合同履行期限：自合同签订之日起一年。

7.本项目是否接受联合体：是 否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

本项目专门面向 中小 小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/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）： / / 。

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： / 。

三、获取采购文件

1.时间：2025年2月18日至2025年2月24日，每天上午9:00至11:00，下午14:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价：0 元。

四、响应文件提交

截止时间：2025年2月28日09点30分（北京时间）。

地点：电子响应文件上传至北京市政府采购电子交易平台，必须下载响应文件编制工具编制响应文件。

五、开启

时间：2025年2月28日09点30分（北京时间）。

地点：北京市昌平区富康路32号昌平区公共资源交易中心。

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：①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政府采购项目支持监狱企业发展；⑤

政府采购信用担保；⑥进口产品管理；⑦政府采购促进残疾人就业等。

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 获取电子竞争性磋商文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子竞争性磋商文件。

供应商如计划参与多个采购包的响应，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采购文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子响应文件。

2.5 编制电子响应文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子响应文件并进行线上响应，供应商电子响应文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子响应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 提交电子响应文件

供应商应于响应文件提交截止时间前在平台提交电子响应文件，上传电子响应文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 开启响应文件

供应商于磋商文件规定的开启时间、在开启地点使用 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解密并开启响应文件。如因供应商问题，解密不成功，则响应无效。

八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名称：北京市昌平区回龙观街道市民活动中心

地址：北京市昌平区回龙观街道南店路 15 号

联系方式：010-82463793

2.采购代理机构信息

名称：北京中兴恒工程咨询有限公司

地址：北京市朝阳区东三环中路 39 号院 24 号楼 24 层 2803-1 房

联系方式：15810148081

3.项目联系方式

项目联系人：汪工

电话：15810148081

第二章 供应商须知

供应商须知资料表

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

条款号	条目	内容				
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物 <input type="checkbox"/> 工程				
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否				
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：_ / 年 _ / 月 _ / 日 _ / 点 _ / 分 考察地点：_ / 。				
	磋商前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：_ / 年 _ / 月 _ / 日 _ / 点 _ / 分 召开地点：_ / 。				
4.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：				
		<table border="1"> <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>1</td> <td>回龙观街道社区诉求服务优化升级综合赋能项目</td> <td>租赁和商务服务业</td> </tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	1
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业				
1	回龙观街道社区诉求服务优化升级综合赋能项目	租赁和商务服务业				
10.2	报价	报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。				
11.1	磋商保证金	磋商保证金金额： 01包：_无_； 磋商保证金收受人信息：_ / 。				
11.7.5		磋商保证金不予退还的其他情形： <input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，具体情形：_ / 。				
12.1	响应有效期	自响应文件提交截止之日起算_90_日历天。				
20.1	确定成交供应商	采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商：得分相同的，_				

条款号	条目	内容
		按投标报价由低到高顺序确定；得分且投标报价均相同的，以服务部分得分高者为中标人；得分、投标报价、服务部分得分均相同的，以商务部分得分高者为中标人；得分、投标报价、服务部分得分、商务部分得分均相同的，随机抽取。
23.5	分包	本项目是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，具体要求：_____。 (1) 可以分包履行的具体内容：_____； (2) 允许分包的金额或者比例：_____； (3) 其他要求：_____。
24.1.1	询问	询问送达形式：直接或以邮寄方式提交书面询问函。
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：北京中兴恒工程咨询有限公司； 联系电话：15810148081； 通讯地址：北京市朝阳区东三环中路39号院24号楼24层2803-1房。
25	代理费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 成交供应商 收费标准：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]11980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。 缴纳时间：成交供应商在领取中标通知书时向招标代理机构支付招标代理费。

供应商须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、供应商、联合体

1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《采购邀请》。

1.2 供应商（也称“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购

2.1 资金来源为财政性资金加自筹资金。

2.2 项目属性见《供应商须知资料表》。

2.3 是否属于科研仪器设备采购见《供应商须知资料表》。

3 现场考察、磋商前答疑会

3.1 若《供应商须知资料表》中规定了组织现场考察、召开磋商前答疑会，则供应商应按要求在规定的的时间和地点参加。

3.2 由于未参加现场考察或磋商前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响响应文件编制、报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商自行承担不利评审后果。

4 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

4.1 采购本国货物、工程和服务

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

4.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《采购需求》。

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

于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

4.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

4.2.1 中小企业定义：

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

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

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

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

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

4.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱

企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

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

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

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

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

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

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

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

4.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。

4.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《供应商须知资料表》。

4.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第三章《评审方法和评审标准》。

4.3 政府采购节能产品、环境标志产品

-
- 4.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素,确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范,以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。
- 4.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的,采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书,对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库〔2019〕9号)。
- 4.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品,则供应商所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书,否则**响应无效**;
- 4.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品,依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第三章《评审方法和评审标准》(如涉及)。
- 4.4 正版软件
- 4.4.1 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》(财库〔2005〕366号),采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的,优先采购符合国家无线局域网安全标准(GB 15629.11/1102)并通过国家产品认证的产品。其中,国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品,否则**响应无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况,从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品,并以“无线局域网认证产品政府采购清单”(以下简称清单)的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号,由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

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

4.5 网络安全专用产品

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

4.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

4.7 采购需求标准

4.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

4.7.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）

为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库

(2023) 7 号)，本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第四章《采购需求》。

5 响应费用

- 5.1 供应商应自行承担所有与准备和参加磋商有关费用，无论磋商的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 竞争性磋商文件

6 竞争性磋商文件构成

- 6.1 竞争性磋商文件包括以下部分：

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

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

7 对竞争性磋商文件的澄清或修改

- 7.1 采购人、采购代理机构或者磋商小组对已发出的竞争性磋商文件进行必要澄清或者修改的，将以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商。采用公告方式邀请供应商参与的，还将在原公告发布媒体上发布更正公告。
- 7.2 上述书面通知，按照获取竞争性磋商文件的潜在供应商提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 7.3 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分，并对所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，将在提交首次响应文件截止之日 3 个工作日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足上述时间的，将顺延提交响应文件截止时间。

三 响应文件的编制

8 响应范围、竞争性磋商文件中计量单位的使用及磋商语言

- 8.1 本项目如划分采购包，供应商可以对本项目的其中一个采购包进行响应，也可同时对多个采购包进行响应。供应商应当对所参与采购包对应第四章《采购需求》所列的全部内容进行响应，不得将一个采购包中的内容拆分响应，否则其对该采购包的响应将被认定为**无效响应**。
- 8.2 除竞争性磋商文件有特殊要求外，本项目磋商所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 8.3 除专用术语外，响应文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。供应商提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由供应商自行承担。

9 响应文件构成

- 9.1 供应商应当按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件的部分格式要求，见第六章《响应文件格式》。
- 9.2 对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 9.3 第三章《评审方法和评审标准》中涉及的证明文件。
- 9.4 对照第四章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第四章《采购需求》做出了响应，或申明与第四章《采购需求》的偏差和例外。如第四章《采购需求》中要求提供证明文件的，供应商应当按具体要求提供证明文件。
- 9.5 供应商认为应附的其他材料。

10 报价

- 10.1 所有响应均以人民币报价。
- 10.2 供应商的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再

支付报价以外的任何费用。供应商的报价应包括但不限于下列内容，《供应商须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

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

10.2.2 按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关费用。

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

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

11 磋商保证金

11.1 供应商应按《供应商须知资料表》中规定的金额及要求交纳磋商保证金。

11.2 交纳磋商保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

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

11.4 磋商保证金有效期同响应有效期。

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

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

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

-
- 11.6.2 成交供应商的磋商保证金,在采购合同签订后 5 个工作日内退还成交供应商;
 - 11.6.3 未成交供应商的磋商保证金,在成交通知书发出后 5 个工作日内退还。
 - 11.7 有下列情形之一的,采购人或采购代理机构不予退还磋商保证金:
 - 11.7.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的;
 - 11.7.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的;
 - 11.7.3 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外,成交供应商不与采购人签订合同的;
 - 11.7.4 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的;
 - 11.7.5 《供应商须知资料表》规定的其他情形。

12 响应有效期

- 12.1 响应文件应在本竞争性磋商文件《供应商须知资料表》中规定的响应有效期内保持有效,响应有效期少于竞争性磋商文件规定期限的,其**响应无效**。

13 响应文件的签署、盖章

- 13.1 竞争性磋商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、制造商授权书原件等),响应文件中应使用原件的电子件。
- 13.2 竞争性磋商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 响应文件的提交

14 响应文件的提交

- 14.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。供应商根据竞争性磋商文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子响应文件。
- 14.2 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响应文件,磋商保证金除外。

15 响应文件提交截止时间

- 15.1 供应商应在竞争性磋商文件要求响应文件提交截止时间前,将电子响应文件提交至电子交易平台。

16 响应文件的修改与撤回

-
- 16.1 提交响应文件截止时间前，供应商可以通过电子交易平台对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。磋商保证金的补充、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。
 - 16.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章，作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

五 评审

17 响应文件的解密与开启

- 17.1 采购人或采购代理机构将按竞争性磋商文件的规定，在响应文件提交截止时间的同一时间和竞争性磋商文件预先确定的地点开启响应文件。
- 17.2 本项目解密使用北京市政府采购电子交易平台。供应商应在规定的时间内对响应文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**无效响应**。
- 17.3 供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。
- 17.4 供应商不足 3 家的，不予解密。
- 17.5 本项目不公开报价。

18 磋商小组

- 18.1 磋商小组根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评审与磋商事务，独立履行职责。
- 18.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自主选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

19 评审方法和评审标准

- 19.1 见第三章《评审方法和评审标准》。

六 确定成交

20 确定成交供应商

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

21 成交公告与成交通知书

21.1 采购人或采购代理机构将在成交供应商确定后 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交公告期限为 1 个工作日。

21.2 成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。

22 终止

22.1 出现下列情形之一的，采购人或采购代理机构将终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

22.1.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

22.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

22.1.3 除了“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的”情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

23 签订合同

23.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

23.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

23.3 联合体成交的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的

事项向采购人承担连带责任。

23.4 政府采购合同不能转包。

23.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。本项目是否允许分包，见《供应商须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在响应文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，**否则响应无效**。成交供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

24 询问与质疑

24.1 询问

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

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

24.2 质疑

24.2.1 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出答复。

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

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

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

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

25 代理费

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

第三章 评审方法和评审标准

一、资格审查程序

1 响应文件的资格审查和符合性审查

- 1.1 磋商小组将根据《资格审查要求》和《符合性审查要求》中规定的内容，对供应商进行检查，并形成检查结果。供应商《响应文件》有任何一项不符合《资格审查要求》和《符合性审查要求》要求的，视为未实质性响应磋商文件。未实质性响应磋商文件的响应文件按**无效响应**处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。
- 1.2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除竞争性磋商文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 1.3 《资格审查要求》见下表：

资格审查要求

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《采购邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 供应商是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加响应的，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

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1-2	供应商资格声明书	提供了符合竞争性磋商文件要求的《供应商资格声明书》。	格式见《响应文件格式》
1-3	供应商信用记录	<p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）；</p> <p>截止时点：首次响应文件提交截止时间以后、资格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，与其他竞争性磋商文件一并保存；</p> <p>信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其响应无效。联合体形式磋商的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须供应商提供，由采购人或采购代理机构查询。
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《采购邀请》	
2-1	中小企业政策	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，提供如下资料：</p> <p>1、供应商单独响应的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>2、如磋商文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且供应商为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足采购文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《响应文件格式》
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、且供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；	格式见《响应文件格式》

序号	检查因素	检查内容	格式要求
		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。	
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	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《采购邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	<p>1、如本项目接受联合体磋商，且供应商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磋商和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为响应文件的组成部分，与响应文件其他内容同时提交。</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。联合体各成员单位均应满足本表3-2及3-3项规定。</p> <p>3、本表序号3-4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，则该联合体的响应无效。</p> <p>7、本项目不接受联合体响应时，供应商不得为联合体。</p>	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《响应文件格式》
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，供应商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《响应文件格式》
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
4	磋商保证金（如有）	按照竞争性磋商文件的要求提交磋商保证金。	

1.4 《符合性审查要求》见下表：

符合性审查要求

序号	检查因素	检查内容	是否允许澄清、说明或者更正
1	授权委托书	按磋商文件要求提供授权委托书；	否
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆开投标；	否
3	投标报价	投标报价未超过磋商文件中规定的项目/磋商包预算金额或者项目/磋商包最高限价；	否
4	报价唯一性	响应文件未出现可选择性或可调整的报价（磋商文件另有规定的除外）；	否
5	磋商有效期	响应文件中承诺的磋商有效期满足磋商文件中载明的磋商有效期的；	否
6	签署、盖章	按照磋商文件要求签署、盖章的；	否
7	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按磋商文件要求提供；	否
8	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；	否

9	★号条款响应	响应文件满足磋商文件第四章《采购需求》中★号条款要求的；	否
10	附加条件	响应文件未含有采购人不能接受的附加条件的；	否
11	其他无效情形	供应商、响应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。	否

2 磋商、响应文件有关事项的澄清、说明或者更正和最后报价

- 2.1 磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。
- 2.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。
- 2.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。
- 2.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。
- 2.5 响应文件的澄清、说明或者更正：
- 2.5.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。
- 2.5.2 磋商小组对响应文件进行审查，如发现供应商提交的响应文件存在不满足《符合性审查要求》的内容，如属于表中“不允许”澄清、说明或者更正的内容，则供应商响应文件按**无效处理**；如属于表中的“允许”澄清、说明或更正的内容，磋商小组将要求供应商在规定的时间内对响应文件进行澄清、说明或者更正。如供应商在磋商小组规定的时间内未作出必要的澄清、说明或者更正，或澄清、说明或者更正后仍不能满足采购文件要求的，则供应商的响应文件按**无效处理**。

-
- 2.5.3 供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人(若供应商为事业单位或其他组织或分支机构,可为单位负责人)或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的,应当附授权委托书。供应商为自然人的,应当由本人签字并附身份证明。澄清、说明或者更正文件将作为响应文件内容的一部分。
- 2.6 磋商结束后,磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价时间为磋商小组指定的时间,具体时间根据磋商进度另行通知。
- 2.7 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的,磋商结束后,磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价,提交最后报价的供应商不得少于3家。磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求,需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的,磋商结束后,磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案,并要求其在规定时间内提交最后报价。市场竞争不充分的科研项目,以及需要扶持的科技成果转化项目,提交最后报价的供应商可以为2家;政府购买服务项目(含政府和社会资本合作项目),在采购过程中符合要求的供应商(社会资本)只有2家的,竞争性磋商采购活动可以继续进行。
- 2.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。
- 2.9 已提交响应文件的供应商,在提交最后报价之前,可以根据磋商情况退出磋商。
- 3 最后报价的算术修正及政策调整
- 3.1 最后报价须包含竞争性磋商文件全部内容,如最后分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中,将不对最后报价进行调整。磋商小组有权要求供应商在评审现场合理的时间内对此进行书面确认,供应商不确认的,视为将一个采购包中的内容拆分响应,其**响应无效**。
- 3.2 最后报价出现前后不一致的,按照下列规定修正:
- 3.2.1 竞争性磋商文件对于报价修正是否另有规定:
有,具体规定为: _____

■无，按下述 3.2.2-3.2.5 项规定修正。

3.2.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3.2.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；

3.2.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

3.2.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商书面确认后产生约束力，供应商不确认的，**其响应无效**。

3.3 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《供应商须知》4.2 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评审时价格不予扣除。

3.3.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

3.3.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的联合体或者大中型企业的报价给予 6% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

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

3.3.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

3.3.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照竞争性磋商文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

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

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

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

3.3.9 其他为落实政府采购政策实施的优先采购： / 。

-
- 4 磋商环节及提交最后报价后如出现以下情况的，供应商的**响应文件无效**：
- 4.1 供应商对实质性变动不予确认的；
 - 4.2 不满足磋商文件★号条款或磋商文件技术指标超出磋商文件《采购需求》中主要技术参数允许偏差的最大范围的（如有）；
 - 4.3 未按照磋商小组规定的时间、逾期提交最后报价的；
 - 4.4 如供应商的最后报价超过竞争性磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价的；
 - 4.5 响应文件中出现可选择性或可调整的报价的（竞争性磋商文件另有规定的除外）；
 - 4.6 最后报价出现前后不一致，供应商对修正后的报价不予确认的；
 - 4.7 其他： / 。
- 5 评审方法和评审标准
- 5.1 本项目采用的评审方法为：本项目的评审采用综合评分法。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。
 - 5.2 竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。
 - 5.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及） / 。
 - 5.4 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，优先采购的具体规定（如涉及） / 。
- 6 确定成交候选人名单
- 6.1 磋商小组将根据各供应商的评审排序以及磋商文件中关于成交候选人的相关规定，确定本项目成交候选人名单，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选人的排名顺序。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。响应文件满足竞争性磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为排名第一的成交候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。
 - 6.2 磋商小组根据上述供应商排序，依次推荐排序前 3 名的供应商为成交候选供应商（若在磋商文件允许的情形下提交最后报价的供应商为二家，则依次推

荐二名供应商为成交候选供应商），并编写评审报告。

6.3 磋商小组要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

7 报告违法行为

7.1 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

二、评审标准

1.评分因素及分值

序号	评分因素	分值	评分标准	说明
1	商务部分	15	详细的评标内容见下述评分标准	
2	技术部分	65	详细的评标内容见下述评分标准	
3	报价	20	详细的评标内容见下述评分标准	
	合计	100		

2.1 价格部分

评分点	评审内容	分值
价格部分（20分）		
价格部分	满足磋商文件要求的最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 磋商报价得分=（磋商基准价/最后报价）×分值 此处最后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，详见第三章《评审方法和评审标准》3.2、3.3	20分

2.2 商务部分

项目分类	分项标准	分值	说明
商务部分 (15分)	类似项目业绩	6	2021年11月1日至今承担过类似项目。每个业绩得2分，最高得6分（备注：响应文件中须提供中标通知书或合同复印件。加盖单位公章，时间以签订日期为准。）
	认证体系	3	质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康与安全管理体系认证，每具有1个得1分，满分3分，无认证体系或未提供得0分 （备注：需提供证书复印件加盖公章，否则不得分。）
	管理人员情况	6	人员配备合理，专业齐全得6分 人员配备情况一般，专业基本齐全得4分 人员配备欠合理，专业不够齐全得2分 未提供得0分。

2.3 技术部分

项目分类	分项标准	分值	说明
技术 (65分)	采购需求的理解	9	<p>需求理解准确深入、清晰细致，完全符合实际情况，得6（不含）-9（含）分；</p> <p>需求理解较深入、较细致，符合实际情况，得3（不含）-6（含）分；</p> <p>需求理解一般深入、一般细致，基本符合实际情况，得0（不含）-3（含）分；</p> <p>需求理解不深入、不细致，不符合实际情况或未提供，得0分；</p>
	服务方案、目标及承诺	9	<p>针对本项目服务内容和要求提出项目服务目标和各项管理服务承诺指标，并制订达标保障措施和不达标改善措施。</p> <p>1. 指标齐全、质量要求明显高于采购人要求及国家或同行业基本标准、量化程度高、明细准确得6（不含）-9（含）分。</p> <p>2. 指标齐全、质量要求达到采购人基本要求及国家或同行业基本标准、量化程度一般、明细准确得3（不含）-6（含）分。</p> <p>3. 指标不齐全、质量要求未达到采购人要求及国家或同行业基本标准、量化程度不高、明细不准确得0（不含）-3（含）分。</p> <p>4. 未提供相关服务承诺得0分</p>
	项目重难点分析	12	<p>对本项目重难点分析到位、全面，符合项目实际情况且具有有效的实际解决方案，得9（不含）-12（含）分；</p> <p>对本项目重难点分析较全面，较符合项目实际情况且具有较有效的实际解决方案，得6（不含）-9（含）分；</p> <p>对本项目重难点分析一般，有缺失，较符合项目实际情况且实际解决方案可行性一般，得3（不含）-6（含）分；</p> <p>对本项目重难点分析有严重缺失，不符合项目实际情况，解决方案不可行，得0（不含）-3（含）分；</p> <p>未提供方案得0分。</p>
	管理规章制度和档案的建立与管理	8	<p>具有完善的管理规章制度及建立健全的项目管理档案，要点明确、细致，科学合理得6（不含）-8（含）分；</p> <p>管理规章制度及项目管理档案内容较全面、要点较明确、安排合理性一般得4（不含）-6（含）分；</p> <p>管理规章制度及项目管理档案内容略有欠缺、要点安排有待完善得2（不含）-4（含）分；</p> <p>管理规章制度及项目管理档案内容欠缺、不细致，不符合实际情况，得0（不含）-2（含）分；</p> <p>未提供管理规章制度及项目管理档案得0分。</p>

	应急保障 预案方案	9	<p>应急保障预案方案详细、可实施，满足用户需求，得 6（不含）-9（含）分；</p> <p>应急保障预案方案较详细、基本能够实施，基本满足用户需求，得 3（不含）-6（含）分；</p> <p>应急保障预案方案较欠缺、实施性差，得 0（不含）-3（含）分；</p> <p>应急保障预案方案欠缺、不细致，不符合实际情况或未提供，得 0 分。</p>
	服务人员 配置情况	9	<p>拟投入本项目的服务组织机构和人力资源配置合理，满足或优于用户实际需求，得 6（不含）-9（含）分；</p> <p>服务组织机构和人力资源配置较合理，得 3（不含）-6（含）分；</p> <p>服务组织机构和人力资源配置较合理、现场保障能力差，得 0（不含）-3（含）分；</p> <p>服务组织机构和人力资源配置及现场保障能力不合理，不能满足项目实际需求或未提供，得 0 分。</p>
	人员培训 方案	9	<p>培训方案完整、先进、实用、可靠、详实，能确保甲方工作的，得 6（不含）-9（含）分；</p> <p>培训方案较完整、较先进、较实用、较可靠、较详实，基本能确保甲方工作的，得 3（不含）-6（含）分；</p> <p>培训方案完整、先进、实用、可靠、详实均一般，得 0（不含）-3（含）分；</p> <p>未提供或者不能确保甲方工作的，得 0 分。</p>

第四章 采购需求

一、项目服务背景

回龙观街道社区在城市快速发展进程中经历了显著变化，近年来人口大量聚集，社区规模持续扩张。随着城市化的加速推进，社区的社会结构愈发复杂，居民来源广泛，涵盖不同年龄层次、职业类型和文化背景。这种多元化在丰富社区内涵的同时，也使得居民诉求呈现出多样化与复杂化的特点。

从人口数据来看，社区常住人口不断攀升，人口密度较高。众多年轻上班族在此居住，他们面临着工作压力、职业晋升瓶颈以及家庭与事业平衡的困扰；老年群体也占有相当比例，在养老保障、医疗保健服务、精神文化生活等方面有着特殊需求；还有许多新迁入家庭在子女教育资源获取、社区融入等方面存在诸多诉求。

与此同时，回龙观街道社区现有的诉求服务体系在应对日益增长且复杂的居民诉求时，暴露出一些不足之处。社区工作人员在处理如复杂邻里纠纷、涉及多部门业务的居民诉求时，专业知识储备不足，缺乏系统的矛盾调解、心理疏导以及相关法律法规应用的培训。工作流程虽有规范，但在面对新型诉求或紧急情况时，灵活性和高效性欠佳。并且在经验传承与推广方面机制不完善，优秀的诉求处理案例未能得到充分总结与广泛传播，导致不同工作人员处理类似问题时差异较大，影响整体服务质量与效率。

基于回龙观街道社区在人口结构变化、居民诉求特点演变以及现有诉求服务体系局限等多方面的现实状况，为更好地契合新时代基层治理要求，提升社区整体诉求服务水平，增强居民的获得感、幸福感和安全感，特制定本服务项目，旨在引入专业资源与创新工作模式，全方位优化诉求服务工作，营造更为和谐、稳定、高效的社区环境。

二、基本概况

1、采购目标：通过走访调研、技能培训、经验交流、社区治理实践活动，提升社区工作人员及志愿者处理居民诉求的专业素养与能力；增进居民对社区诉求服务工作的理解与信任，促进居民与社区之间的良好互动；总结并推广社区诉求服务工作的优秀经验与成果，塑造具有示范效应的基层治理样板。

2、合同履行期限：自合同签订之日起一年。

3、项目最高限价（如有）：176.968371 万元。

4、服务质量要求：合格，满足采购人需求。

三、项目重难点

（一）重点

1. 专业能力提升：设计并实施贴合社区实际需求的职业技能培训课程体系，涵盖多领域专业知识与技能，如法律法规、矛盾调解、社区工作方法等，确保工作人员能够有效吸收并应用于实际工作，切实提升其处理居民诉求的综合能力。

2. 案例集建设与应用：构建全面、系统且实用的案例集，从海量社区诉求案例中精准筛选、分类整理，并实现信息化管理，使其成为工作人员处理类似诉求的有力参考工具，同时建立案例更新与推广机制，促进优秀案例经验的传承与共享。

3. 居民信任与互动增进：通过多种渠道和方式，如宣传工作亮点、优化诉求处理流程、开展社区互动活动等，深入了解居民需求，及时回应居民关切，逐步消除居民对诉求服务工作的疑虑与误解，建立起居民与社区之间长期稳定的信任关系，提升居民参与社区治理的积极性与主动性。

（二）难点

1. 个性化服务需求满足：社区居民群体庞大且需求差异显著，如何在统一的服务框架下，精准识别并满足不同居民个体在不同场景下的个性化诉求，避免服务的同质化与一刀切，是项目实施过程中的一大挑战。例如，对于老年居民可能更关注养老医疗服务细节，而年轻居民则可能更注重社区文化娱乐活动的多样性与创新性，需要制定灵活的服务策略来兼顾各方需求。

2. 多部门协同与信息共享：社区诉求处理往往涉及多个部门或组织，如物业、社区居委会、街道相关职能部门等，在实际工作中，各部门之间可能存在职责界定不清、工作流程衔接不畅、信息沟通不及时等问题，导致诉求处理效率低下甚至出现推诿现象。如何建立有效的多部门协同机制，打破信息壁垒，实现资源共享与高效协作，是项目推进的关键难点之一。

3. 服务效果的长期维持与提升：在项目实施期间，通过一系列服务措施可能会在短期内取得一定的成效，如工作人员能力提升、居民满意度提高等。然而，如何确保这些服务效果在项目结束后能够持续稳定，并随着社区发展和居民需求变化不断优化升级，建立起长效的服务机制和自我完善体系，是需要深入思考和解决的难点问题。

四、项目服务内容

（一）走访调研工作

1. 深入回龙观街道各个社区内部，对不同区域、不同年龄段、不同职业群体的居民展开广泛走访。调研内容包括居民对社区环境、公共设施、物业服务、邻里关系等多方面的满意度与诉求期望。每个社区走访约覆盖 100 户居民，调研人员采取在社区设置固定咨询点与流动走访相结合的方式，通过问卷调查、现场交流等途径收集信息。此次深入各社区广泛走访不同居民群体，能够全面精准地获取居民对社区多方面的真实评价与需求期望，为回龙观街道社区制定贴合居民实际的服务策略提供丰富的一手资料，有助于优化社区治理方案，提升服务质量与效率，增强居民对社区诉求服务工作的信任与支持，推动社区和谐稳定发展。

2. 针对回龙观街道社区工作人员进行深入访谈与调研，了解其日常工作中面临的问题、对现有工作流程的看法以及对居民诉求的整体感受等，采用一对一谈话记录、小组座谈会纪要整理等方式。有助于精准发现工作流程的缺陷并加以优化，提升工作效率；能够深入洞悉员工工作困境，改善工作环境，提高员工满意度与工作动力；可精准把握居民诉求变化趋势与重点领域，合理配置资源；还能促进社区内部各工作环节间的沟通协作，避免信息阻隔与推诿现象，全方位提升社区诉求服务质量与水平，增强其在社区治理中的效能与公信力。

（二）心理健康辅导

1. 定期举办心理健康交流，邀请专业心理咨询师为社区工作人员讲解压力管理、情绪调节、沟通技巧等知识，助力他们在面对居民诉求时保持良好心理状态，提高服务质量。

2. 设立心理咨询热线和一对一心理咨询服务，为在处理复杂诉求过程中产生心理压力或情绪困扰的工作人员提供及时的心理支持与疏导。

3. 针对 28 个社区工作者进行全面的心理测评及解读服务，每个社区分配 3 个测评名额，以深入了解工作人员的心理状态和潜在压力源。心理测评工具选用专业、科学且经过验证的量表，如症状自评量表（SCL - 90）、职业压力测评量表等，确保测评结果的准确性和有效性。测评结束后，由专业心理辅导师为每位参与测评的工作人员进行

详细的测评结果解读。解读过程中，不仅告知工作人员测评得分所反映的心理状况，还深入分析其心理压力产生的原因、可能对工作和生活产生的影响，并提供针对性的应对建议和心理调适方法。

（三）职业技能培训

1. 依据社区诉求服务工作实际需求，定制职业技能培训课程，涵盖法律法规知识、社区工作方法、矛盾调解技巧、信息化办公软件应用等内容。

2. 邀请行业专家、资深社区工作者授课并分享经验，通过理论讲解、案例分析、实践操作等多种教学方式相结合，确保工作人员有效掌握培训内容。

（四）经验交流座谈

1. 组织社区内部工作人员开展经验交流座谈会，鼓励大家分享处理居民诉求过程中的成功案例、遇到的问题及解决方案，促进相互学习与共同进步。

2. 不定期邀请其他先进社区的代表进行经验交流，分享他们在基层治理、诉求服务等方面的创新做法与优秀经验，拓宽社区工作人员的视野与思路。

3. 建立经验交流成果转化机制，将交流中获得的有益经验与方法进行整理与提炼，形成可操作的工作指南或制度规范，应用于社区实际工作。

（五）案例演练模拟

1. 收集整理社区过往处理的典型居民诉求案例，构建案例集，并从中选取代表性案例进行演练模拟。

2. 组织工作人员分组进行案例演练，模拟真实诉求处理场景，要求工作人员依循规范的工作流程和方法进行应对与处理。

3. 演练结束后，由专业导师进行点评与总结，指出演练过程中存在的问题与不足，提出改进建议，帮助工作人员提高应对实际诉求的能力与水平。

（六）形成案例集

1. 对社区近年来处理的各类居民诉求案例进行全面梳理与分类，搭建系统的案例集架构。

2. 详细记录每个案例的基本信息、诉求内容、处理过程、处理结果、经验教训等，确保案例内容完整、准确、详实。

3. 对案例集实施信息化管理，建立案例检索与查询系统，方便工作人员快速查询与参考相关案例，提高工作效率。同时，定期更新与完善案例集，及时纳入新的典型案例。

（七）工作亮点宣传

1. 挖掘与整理街道诉求服务工作中的亮点与特色，如创新的工作模式、成功的调解案例、优秀工作人员事迹等。

2. 利用多种宣传渠道进行工作亮点宣传，包括街道官方网站、微信公众号、社区宣传栏、新闻媒体等。通过制作宣传海报、撰写新闻稿件、拍摄短视频等形式，广泛传播街道诉求服务工作的成果与经验，提升街道的知名度与美誉度。

（八）社区治理实践活动

1. 为各社区组织不同类型的社区治理实践性活动，如垃圾分类、文明养宠、清理楼道、志愿环保、美化家园和规范停车等活动，涉及到社区生活的多个方面，通过全面系统地开展这些活动，能够将社区治理工作细化到每一个角落、每一个居民行为，形成全方位、多层次的治理体系。同时，这些活动鼓励居民积极参与，无论是作为活动的直接参与者、监督者还是建言献策者，都使居民从被动接受治理转变为主动参与治理，充分发挥了居民在社区治理中的主体作用，提高了社区治理的民主性与科学性，为社区治理工作的长期稳定开展提供了有力保障，推动回龙观街道社区治理逐步走向现代化、规范化与可持续化。

五、服务进度安排

（一）第一阶段：项目启动与需求调研

1. 配置项目服务专员，与回龙观街道社区进行对接，了解社区基本情况、诉求服务工作现状及需求。

2. 制定详尽的项目服务计划与方案，明确各项服务内容的目标、实施步骤与时间节点。

3. 依据实际情况开展心理健康状况普查，了解社区工作人员的心理压力水平与需求，为心理健康辅导服务提供依据。

(二) 第二阶段：服务实施

1. 依照服务计划，依次开展心理健康辅导、职业技能培训、经验交流座谈、案例演练模拟、案例集形成、工作亮点宣传、工作指导手册梳理等服务内容。

2. 定期对服务效果进行评估与反馈，依据评估结果及时调整服务策略与方法，确保服务质量与效果。

(三) 第三阶段：项目总结与成果验收

1. 整理与归档项目实施过程中的各类资料，总结项目经验与成果。

2. 制作项目成果报告，向回龙观街道社区进行汇报与展示，接受项目验收。

3. 与社区共同探讨建立长效服务机制，保障项目成果能够持续发挥作用，为社区诉求服务工作提供长期支撑。

六、项目服务评估

1. 构建服务评估指标体系，涵盖服务对象满意度、工作人员专业能力提升情况、案例处理效果改善情况、工作亮点宣传效果等多维度评估指标。

2. 定期开展服务评估工作，通过问卷调查、访谈、实地观察等方式收集评估数据与信息。

3. 依据评估结果，撰写服务评估报告，剖析服务过程中存在的问题与不足，提出改进建议与措施，为后续服务的优化与完善提供依据。

七、服务注意事项

1. 服务团队需严格遵循国家法律法规、行业规范以及回龙观街道社区的相关规章制度，确保服务工作合法合规开展。

2. 服务过程中注重保护居民隐私与个人信息，妥善处理涉及居民敏感信息的资料与数据。

3. 强化与回龙观街道社区及其他相关部门的沟通与协作，形成工作合力，共同推动社区诉求服务工作的提升与发展。

八、项目预算明细

预算支出科目	科目分类	单价/元	数量	小计/元	说明
宣传服务费	社区走访调研技术服务		28		针对 28 个社区，通过线上问卷调查、现场交流等方式收集信息
	公众号推文		12		全年针对工作事件及工作亮点撰写 12 篇公众号推文，发布相关公众号
活动服务费	服务能力提升培训		6		每 2 个月一次培训，培训内容包括但不限于最新法律法规解读、矛盾调解技巧深度剖析、信息化办公软件高级应用技巧等，包括培训专家讲师费，课程教辅教具及课程资料费
	心理健康辅导服务		4		专业心理辅导员每季度对各社区进行一次心理咨询服务。
	心理测评及解读服务		28		针对 28 个社区工作者做心理测评及解读，平均每个社区 3 个名额。
	社区治理主题活动		28		针对 28 个社区，平均每个社区一场社区治理主题活动，活动含主持人、物资物料等费用
设计制作费	案例收集汇总技术服务		12		每月从街道各个部门、社区以及历史档案中收集居民诉求案例。对收集到的案例进行初步整理与筛选，去除重复和无效信息，建立案例清单与索引。案例收集人员需深入各社区与部门进行走访沟通，收集过程中需使用文件整理工具与存储设备
	案例集分类技术服务		1		按照不同的诉求类型、处理结果、涉及部门等多个维度对案例进行分类整理。制定科学合理的分类标准与编码体系，确保案例分类准确、便于检索，分类过程中需使用专业的数据库管理软件

	案例集设计服务		1		设计师根据案例集内容制作封面、封底、目录、章节页、内页等设计稿，设计过程中需进行多次修改与完善
	案例集制作服务		200		将案例素材修订成册，制作200份
	社区居民需求收集		12		每月采用线上线下相结合的方式收集社区居民需求
	社区居民需求整理		12		每月对收集到的居民需求数据进行深入分析与整理。运用数据分析方法与工具，提取关键信息与需求热点
	需求分析形成报告		1		根据需求整理结果撰写社区居民需求分析报告。报告内容包括居民需求现状概述、需求重点与难点分析、需求满足情况评估以及针对需求提出的建议与对策等
项目专员	项目专员		12		项目专员7人，负责整个项目的协调与推进工作，包括与诉求服务中心的日常沟通与对接，及时了解街道需求与意见并反馈给服务团队；协调服务团队内部各专业人员之间的工作安排与协作配合，确保各项服务内容按计划有序开展；对项目进度、质量、成本等进行监控与管理；对培训内容的监管及辅助等工作
合计					
项目管理费					
税费					
总计					

第五章 合同草案条款

(仅供参考, 以最终签订合同为准)

回龙观街道社区诉求服务优化升级综合赋能项目 合同

甲 方: 北京市昌平区回龙观街道市民活动中心

乙 方: _____

签订日期: _____年 ____月 ____日

合 同 书

甲方：北京市昌平区回龙观街道市民活动中心

乙方：_____

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》，在平等自愿的基础上，就甲方委托乙方开展回龙观街道社区诉求服务优化升级综合赋能项目相关事宜，签署本合同，同意按照以下条款和条件具体执行。

第一条 乙方应按照实施方案（见附件）中所列内容及甲方要求组织项目实施，周期自合同签订之日起一年。

第二条 合同履行过程中，如需变更合同条款，应由甲、乙双方共同协商，签订补充文件。

第三条 项目所取得的成果归甲方所有。

第四条 甲方按以下方式支付项目服务费：

1. 项目经费总额为_____万元（大写：_____）

2. 待财政拨款到位后，甲方分两次向乙方支付服务费，项目签订之日后首付 50%，金额为_____元（大写：_____）；合同中期付 40%，金额为_____元（大写：_____）；合同末期（明年）付 10%，金额为_____元（大写：_____）。甲方付款前，乙方应先行开具与当次应付金额等额的合规发票。

收款单位名称：

开户行：

账号：

第五条 乙方应选派经验丰富人员具体实施本合同服务项目，并按甲方要求在限期内履行全部服务工作，确保甲方相关工作效率、能力得以提升。

第六条 甲、乙中任何一方因不可抗力无法履行本合同时，应出具证明并采取相应的补救措施。

第七条 乙方不能按合同规定期限完成项目，或者乙方提供服务项目不符合甲方要求且在告知期限内未改正或拒绝改正的，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方支付的全部经费，并赔偿甲方因此受到的全部损失。未经甲方同意，乙方不得将本合同项目部分或全部工作转委托第三方承担，一经发现，甲方有权解除合同，且无需支付任何费用。

第八条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定_____为甲方联系人（电话：_____），乙方指定_____为乙方项目联系人（手机：_____）。一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。

第九条 双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成一致的，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

第十条 项目实施方案作为本合同的附件与合同具有同等效力。本合同一式四份，具有同等法律效力。

第十一条 本合同经双方代表签字盖章后生效

附件 《回龙观街道社区诉求服务优化升级综合赋能方案》

甲方：

乙方：

(印章)

(印章)

代表(签字)：

代表(签字)：

年 月 日

年 月 日

附件：

回龙观街道社区诉求服务优化升级综合赋能方案

一、项目服务背景

回龙观街道社区在城市快速发展进程中经历了显著变化，近年来人口大量聚集，社区规模持续扩张。随着城市化的加速推进，社区的社会结构愈发复杂，居民来源广泛，涵盖不同年龄层次、职业类型和文化背景。这种多元化在丰富社区内涵的同时，也使得居民诉求呈现出多样化与复杂化的特点。

从人口数据来看，社区常住人口不断攀升，人口密度较高。众多年轻上班族在此居住，他们面临着工作压力、职业晋升瓶颈以及家庭与事业平衡的困扰；老年群体也占有相当比例，在养老保障、医疗保健服务、精神文化生活等方面有着特殊需求；还有许多新迁入家庭在子女教育资源获取、社区融入等方面存在诸多诉求。

与此同时，回龙观街道社区现有的诉求服务体系在应对日益增长且复杂的居民诉求时，暴露出一些不足之处。社区工作人员在处理如复杂邻里纠纷、涉及多部门业务的居民诉求时，专业知识储备不足，缺乏系统的矛盾调解、心理疏导以及相关法律法规应用的培训。工作流程虽有规范，但在面对新型诉求或紧急情况时，灵活性和高效性欠佳。并且在经验传承与推广方面机制不完善，优秀的诉求处理案例未能得到充分总结与广泛传播，导致不同工作人员处理类似问题时差异较大，影响整体服务质量与效率。

基于回龙观街道社区在人口结构变化、居民诉求特点演变以及现有诉求服务体系局限等多方面的现实状况，为更好地契合新时代基层治理要求，提升社区整体诉求服务水平，增强居民的获得感、幸福感和安全感，特制定本服务项目，旨在引入专业资源与创新工作模式，全方位优化诉求服务工作，营造更为和谐、稳定、高效的社区环境。

二、项目服务目标

1. 提升社区工作人员及志愿者处理居民诉求的专业素养与能力。
2. 增进居民对社区诉求服务工作的理解与信任，促进居民与社区之间的良好互动。
3. 总结并推广社区诉求服务工作的优秀经验与成果，塑造具有示范效应的基层治理样板。

三、项目重难点

(二)重点

1. 专业能力提升：设计并实施贴合社区实际需求的职业技能培训课程体系，涵盖多领域专业知识与技能，如法律法规、矛盾调解、社区工作方法等，确保工作人员能够有效吸收并应用于实际工作，切实提升其处理居民诉求的综合能力。

2. 案例集建设与应用：构建全面、系统且实用的案例集，从海量社区诉求案例中精准筛选、分类整理，并实现信息化管理，使其成为工作人员处理类似诉求的有力参考工具，同时建立案例更新与推广机制，促进优秀案例经验的传承与共享。

3. 居民信任与互动增进：通过多种渠道和方式，如宣传工作亮点、优化诉求处理流程、开展社区互动活动等，深入了解居民需求，及时回应居民关切，逐步消除居民对诉求服务工作的疑虑与误解，建立起居民与社区之间长期稳定的信任关系，提升居民参与社区治理的积极性与主动性。

(三)难点

1. 个性化服务需求满足：社区居民群体庞大且需求差异显著，如何在统一的服务框架下，精准识别并满足不同居民个体在不同场景下的个性化诉求，避免服务的同质化与一刀切，是项目实施过程中的一大挑战。例如，

对于老年居民可能更关注养老医疗服务细节，而年轻居民则可能更注重社区文化娱乐活动的多样性与创新性，需要制定灵活的服务策略来兼顾各方需求。

2. 多部门协同与信息共享：社区诉求处理往往涉及多个部门或组织，如物业、社区居委会、街道相关职能部门等，在实际工作中，各部门之间可能存在职责界定不清、工作流程衔接不畅、信息沟通不及时等问题，导致诉求处理效率低下甚至出现推诿现象。如何建立有效的多部门协同机制，打破信息壁垒，实现资源共享与高效协作，是项目推进的关键难点之一。

3. 服务效果的长期维持与提升：在项目实施期间，通过一系列服务措施可能会在短期内取得一定的成效，如工作人员能力提升、居民满意度提高等。然而，如何确保这些服务效果在项目结束后能够持续稳定，并随着社区发展和居民需求变化不断优化升级，建立起长效的服务机制和自我完善体系，是需要深入思考和解决的难点问题。

四、项目服务内容

（一）走访调研工作

1. 深入回龙观街道各个社区内部，对不同区域、不同年龄段、不同职业群体的居民展开广泛走访。调研内容包括居民对社区环境、公共设施、物业服务、邻里关系等多方面的满意度与诉求期望。每个社区走访约覆盖100户居民，调研人员采取在社区设置固定咨询点与流动走访相结合的方式，通过问卷调查、现场交流等途径收集信息。此次深入各社区广泛走访不同居民群体，能够全面精准地获取居民对社区多方面的真实评价与需求期望，为回龙观街道社区制定贴合居民实际的服务策略提供丰富的一手资料，有助于优化社区治理方案，提升服务质量与效率，增强居民对社区诉求服务工作的信任与支持，推动社区和谐稳定发展。

2. 针对回龙观街道社区工作人员进行深入访谈与调研，了解其日常工

作中面临的问题、对现有工作流程的看法以及对居民诉求的整体感受等，采用一对一谈话记录、小组座谈会纪要整理等方式。有助于精准发现工作流程的缺陷并加以优化，提升工作效率；能够深入洞悉员工工作困境，改善工作环境，提高员工满意度与工作动力；可精准把握居民诉求变化趋势与重点领域，合理配置资源；还能促进社区内部各工作环节间的沟通协作，避免信息阻隔与推诿现象，全方位提升社区诉求服务质量与水平，增强其在社区治理中的效能与公信力。

（二）心理健康辅导

1. 定期举办心理健康交流，邀请专业心理咨询师为社区工作人员讲解压力管理、情绪调节、沟通技巧等知识，助力他们在面对居民诉求时保持良好心理状态，提高服务质量。

2. 设立心理咨询热线和一对一心理咨询服务，为在处理复杂诉求过程中产生心理压力或情绪困扰的工作人员提供及时的心理支持与疏导。

3. 针对 28 个社区工作者进行全面的心理测评及解读服务，每个社区分配 3 个测评名额，以深入了解工作人员的心理状态和潜在压力源。心理测评工具选用专业、科学且经过验证的量表，如症状自评量表（SCL-90）、职业压力测评量表等，确保测评结果的准确性和有效性。测评结束后，由专业心理辅导员为每位参与测评的工作人员进行详细的测评结果解读。解读过程中，不仅告知工作人员测评得分所反映的心理状况，还深入分析其心理压力产生的原因、可能对工作和生活产生的影响，并提供针对性的应对建议和心理调适方法。

（三）职业技能培训

1. 依据社区诉求服务工作实际需求，定制职业技能培训课程，涵盖法律法规知识、社区工作方法、矛盾调解技巧、信息化办公软件应用等内容。

2. 邀请行业专家、资深社区工作者授课并分享经验，通过理论讲解、案例分析、实践操作等多种教学方式相结合，确保工作人员有效掌握培训

内容。

(四) 经验交流座谈

1. 组织社区内部工作人员开展经验交流座谈会，鼓励大家分享处理居民诉求过程中的成功案例、遇到的问题及解决方案，促进相互学习与共同进步。

2. 不定期邀请其他先进社区的代表进行经验交流，分享他们在基层治理、诉求服务等方面的创新做法与优秀经验，拓宽社区工作人员的视野与思路。

3. 建立经验交流成果转化机制，将交流中获得的有益经验与方法进行整理与提炼，形成可操作的工作指南或制度规范，应用于社区实际工作。

(五) 案例演练模拟

1. 收集整理社区过往处理的典型居民诉求案例，构建案例集，并从中选取代表性案例进行演练模拟。

2. 组织工作人员分组进行案例演练，模拟真实诉求处理场景，要求工作人员依循规范的工作流程和方法进行应对与处理。

3. 演练结束后，由专业导师进行点评与总结，指出演练过程中存在的问题与不足，提出改进建议，帮助工作人员提高应对实际诉求的能力与水平。

(六) 形成案例集

1. 对社区近年来处理的各类居民诉求案例进行全面梳理与分类，搭建系统的案例集架构。

2. 详细记录每个案例的基本信息、诉求内容、处理过程、处理结果、经验教训等，确保案例内容完整、准确、详实。

3. 对案例集实施信息化管理，建立案例检索与查询系统，方便工作人员快速查询与参考相关案例，提高工作效率。同时，定期更新与完善案例集，及时纳入新的典型案例。

（七）工作亮点宣传

1. 挖掘与整理街道诉求服务工作中的亮点与特色，如创新的工作模式、成功的调解案例、优秀工作人员事迹等。

2. 利用多种宣传渠道进行工作亮点宣传，包括街道官方网站、微信公众号、社区宣传栏、新闻媒体等。通过制作宣传海报、撰写新闻稿件、拍摄短视频等形式，广泛传播街道诉求服务工作的成果与经验，提升街道的知名度与美誉度。

（八）社区治理实践活动

1. 为各社区组织不同类型的社区治理实践性活动，如垃圾分类、文明养宠、清理楼道、志愿环保、美化家园和规范停车等活动，涉及到社区生活的多个方面，通过全面系统地开展这些活动，能够将社区治理工作细化到每一个角落、每一个居民行为，形成全方位、多层次的治理体系。同时，这些活动鼓励居民积极参与，无论是作为活动的直接参与者、监督者还是建言献策者，都使居民从被动接受治理转变为主动参与治理，充分发挥了居民在社区治理中的主体作用，提高了社区治理的民主性与科学性，为社区治理工作的长期稳定开展提供了有力保障，推动回龙观街道社区治理逐步走向现代化、规范化与可持续化。

五、服务进度安排

（一）第一阶段：项目启动与需求调研

1. 配置项目服务专员，与回龙观街道社区进行对接，了解社区基本情况、诉求服务工作现状及需求。

2. 制定详尽的项目服务计划与方案，明确各项服务内容的目标、实施步骤与时间节点。

3. 依据实际情况开展心理健康状况普查，了解社区工作人员的心理压力水平与需求，为心理健康辅导服务提供依据。

（二）第二阶段：服务实施

1. 依照服务计划，依次开展心理健康辅导、职业技能培训、经验交流座谈、案例演练模拟、案例集形成、工作亮点宣传、工作指导手册梳理等服务内容。

2. 定期对服务效果进行评估与反馈，依据评估结果及时调整服务策略与方法，确保服务质量与效果。

（三）第三阶段：项目总结与成果验收

1. 整理与归档项目实施过程中的各类资料，总结项目经验与成果。

2. 制作项目成果报告，向回龙观街道社区进行汇报与展示，接受项目验收。

3. 与社区共同探讨建立长效服务机制，保障项目成果能够持续发挥作用，为社区诉求服务工作提供长期支撑。

六、项目服务评估

1. 构建服务评估指标体系，涵盖服务对象满意度、工作人员专业能力提升情况、案例处理效果改善情况、工作亮点宣传效果等多维度评估指标。

2. 定期开展服务评估工作，通过问卷调查、访谈、实地观察等方式收集评估数据与信息。

3. 依据评估结果，撰写服务评估报告，剖析服务过程中存在的问题与不足，提出改进建议与措施，为后续服务的优化与完善提供依据。

七、服务注意事项

1. 服务团队需严格遵循国家法律法规、行业规范以及回龙观街道社区的相关规章制度，确保服务工作合法合规开展。

2. 服务过程中注重保护居民隐私与个人信息，妥善处理涉及居民敏感信息的资料与数据。

3. 强化与回龙观街道社区及其他相关部门的沟通与协作，形成工作合力，共同推动社区诉求服务工作的提升与发展。

八、项目预算明细

预算支出科目	科目分类	单价/元	数量	小计/元	说明
宣传服务费	社区走访调研技术服务		28		针对 28 个社区，通过线上问卷调查、现场交流等方式收集信息
	公众号推文		12		全年针对工作事件及工作亮点撰写 12 篇公众号推文，发布相关公众号
活动服务费	服务能力提升培训		6		每 2 个月一次培训，培训内容包括但不限于最新法律法规解读、矛盾调解技巧深度剖析、信息化办公软件高级应用技巧等，包括培训专家讲师费，课程教辅教具及课程资料费
	心理健康辅导服务		4		专业心理辅导员每季度对各社区进行一次心理咨询服务。
	心理测评及解读服务		28		针对 28 个社区工作者做心理测评及解读，平均每个社区 3 个名额。
	社区治理主题活动		28		针对 28 个社区，平均每个社区一场社区治理主题活动，活动含主持人、物资物料等费用
设计制作费	案例收集汇总技术服务		12		每月从街道各个部门、社区以及历史档案中收集居民诉求案例。对收集到的案例进行初步整理与筛选，去除重复和无效信息，建立案例清单与索引。案例收集人员需深入各社区与部门进行走访沟通，收集过程中需使用文件整理工具与存储设备
	案例集分类技术服务		1		按照不同的诉求类型、处理结果、涉及部门等多个维度对案例进行分类整理。制定科学合理的分类标准与编码体系，确保案例分类准确、便于检索，分类过程中需使用专业的数据库管理软件
	案例集设计服务		1		设计师根据案例集内容制作封面、封底、目录、章节页、内页等设计稿，设计过程中

					需进行多次修改与完善
	案例集制作服务		200		将案例素材修订成册，制作200份
	社区居民需求收集		12		每月采用线上线下相结合的方式收集社区居民需求
	社区居民需求整理		12		每月对收集到的居民需求数据进行深入分析与整理。运用数据分析方法与工具，提取关键信息与需求热点
	需求分析形成报告		1		根据需求整理结果撰写社区居民需求分析报告。报告内容包括居民需求现状概述、需求重点与难点分析、需求满足情况评估以及针对需求提出的建议与对策等
项目专员	项目专员		12		项目专员7人，负责整个项目的协调与推进工作，包括与诉求服务中心的日常沟通与对接，及时了解街道需求与意见并反馈给服务团队；协调服务团队内部各专业人员之间的工作安排与协作配合，确保各项服务内容按计划有序开展；对项目进度、质量、成本等进行监控与管理；对培训内容的监管及辅助等工作
合计					
项目管理费					
税费					
总计					

第六章 响应文件格式

供应商编制文件须知

- 1、供应商按照本部分的顺序编制响应文件，编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

响应文件封面（非实质性格式）

响 应 文 件

项目名称：

项目编号/包号：

供应商名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 供应商资格声明书

供应商资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目磋商中，我单位承诺：

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

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

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

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，供应商无须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；当供应商拟享受中小企业扶持政策时，仍应提供上述证明文件，否则不享受相关中小企业扶持政策。

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

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业或要求供应商以联合体形式参加采购活动，响应文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

（4）中小企业声明函填写注意事项 1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的供应商出具。联合体参与的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

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

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

（5）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，供应商填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《供应商须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

2-1-1 中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函格式

中小企业声明函（货物）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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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；制造商为（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；制造商为（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。

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

说明：

如本项目（包）允许分包，且供应商拟进行分包时，

- (1) 响应文件中须提供《拟分包情况说明》，否则**响应无效**；
- (2) 当同时符合下列情形时，响应文件还须提供《分包意向协议》，否则**响应无效**：
 - A. 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；
 - B. 供应商通过分包方式满足中小企业政策要求的。
- (3) 不属于上述情形时，无须提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》。

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）的磋商。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包合同金额的比例（%）
1		<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：						

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：__年__月__日

注：

（1）当供应商属于本部分说明中第（1）类情形，如未提供《拟分包情况说明》，或提供了《拟分包情况说明》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，其**响应无效**；

（2）当供应商属于本部分说明中第（2）类情形，如未提供《拟分包情况说明》，或提供了《拟分包情况说明》但未填写分包承担主体名称、分包承担主体类型、拟分包合同内容、拟分包合同金额，其**响应无效**；

（3）如本采购文件《供应商须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则供应商须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**响应无效**。

分包意向协议（实质性格式）

甲方（供应商）：_____

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：_____）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）成交，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

（1）当供应商属于本部分说明中第（2）类情形，必须提供，否则**响应无效**；其他情形无须提供；

（2）供应商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，并在响应文件中提交全部协议原件的电子件，否则**响应无效**。

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 联合协议（如有）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包采购项目的磋商事宜，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采购项目的磋商工作。
- 二、联合体成交后，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竞争性磋商文件要求出具《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、内容以响应文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 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。如未成交，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：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**响应无效**。
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

4 磋商保证金凭证/交款单据电子件（本项目不适用）

5 响应书（实质性格式）

响应书

致：（采购人或采购代理机构）

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

1. 我方已详细审查全部竞争性磋商文件，自愿参与磋商并承诺如下：

（1）本响应有效期为自响应文件提交截止之日起_____个日历日。

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

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方成交，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照竞争性磋商文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传 真_____

电话_____

电子函件_____

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

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

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

供应商名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表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.若响应文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；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电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：____（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____ 性别：____ 年龄：____ 职务：____

系____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证、护照等身份证明文件电子件：

供应商名称（加盖公章）：____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：____

日期：____年____月____日

7 报价一览表

报价一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	供应商名称	报价	
		大写	小写

注：1.此表中，每包的报价应和《分项报价表》中的总价相一致。
2.本表必须按包分别填写。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

8 分项报价表

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磋商文件。
3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

9 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	竞争性磋商文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应文件内容	偏离情况	说明
<p>对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择响应无效）：</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，则应在本表中对负偏离项逐一一列明，否则响应无效；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

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

注：

1. 对竞争性磋商文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**响应无效**。

2.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

11 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

12 最后报价一览表（实质性格式，磋商后提交）

最后报价一览表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	供应商名称	最后报价		其他声明
		大写	小写	

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

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日

13 最后分项报价表（实质性格式，磋商后提交）

最后分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	供应商名称	最后报价		其他声明
		大写	小写	

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

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日