



北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：人社局咨询电话外包服务

项目编号/包号：ZGGJ-BJ08-25111682/01

采购人：北京市海淀区人力资源和社会保障局

采购代理机构：中工国际招标有限公司



目 录

第一章	投标邀请.....	1
第二章	投标人须知.....	5
第三章	资格审查.....	21
第四章	评标程序、评标方法和评标标准.....	24
第五章	采购需求.....	34
第六章	政府采购合同格式.....	51
第七章	投标文件格式.....	63

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号：ZGGJ-BJ08-25111682
- 2.项目名称：人社局咨询电话外包服务
- 3.项目预算金额：695万元、项目最高限价：695万元。
- 4.采购需求：

包号	标的名称	数量	简要技术需求或服务要求
01	人社局咨询电话外包服务	1 项	2026 年，海淀区人力社保咨询电话外包服务项目继续以政府购买服务方式实施，要求供应商需按采购人的服务要求提供电话服务号码、呼叫中心硬件网络平台、呼叫中心软件平台、坐席服务人员及必备办公设备和场地，向采购人的服务对象提供业务咨询服务，同时要具备保障咨询服务工作使用的硬件网络平台服务、软件平台服务、坐席人员服务以及办公环境服务等，具体服务要求详见招标文件采购需求部分。

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

二、申请人的资格要求（须同时满足）

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

☐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：提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。

☐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：

（1）单位负责人为同一投标人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加本项目的投标；

（2）为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得参加本项目的投标；

（3）投标人未被信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单（重大税收违法失信主体）、政府采购严重违法失信行为记录名单。

三、获取招标文件

1.时间：2025年11月18日至2025年11月25日，每天上午09:00至12:00，下午13:00至16:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2025年12月9日09点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。采用远程电子开标方式，投标人使用 CA 认证证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台参与电子开标。投标人自行对电子投标文件进行解密，不接受纸质文件，无须投标人到达现场。

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：节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展及监狱企业发展、促进残疾人就业、信用记录查询、落实平等对待内外资企业、政采贷等政府采购政策等相关条例和国家相关法律法规规定。

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.监督管理部门联系方式：张老师 010-88506590

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：北京市海淀区人力资源和社会保障局

地 址：北京市海淀区西四环北路 73 号

联系方式：王然 010-88506399

2.采购代理机构信息

名 称：中工国际招标有限公司

地 址：北京市朝阳区慧忠东路 5 号远大中心 C 座 2 层

联系方式：张存、李涛 010-82952950-823

3.项目联系方式

项目联系人：张存、李涛

电 话：010-82952950-823

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容						
2.2	项目属性	项目属性： ■服务 □货物						
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否						
2.4	核心产品	■关于核心产品本项目不适用。 □本项目__包为单一产品采购项目。 □本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。						
3.1	现场考察	■不组织 □组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。						
	开标前答疑会	■不召开 □召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。						
4.1	样品	投标样品递交： ■不需要 □需要，具体要求如下： （1）样品制作的标准和要求：_____； （2）是否需要随样品提交相关检测报告： □不需要 □需要 （3）样品递交要求：_____； （4）未中标人样品退还：_____； （5）中标人样品保管、封存及退还：_____； （6）其他要求（如有）：_____。						
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：						
		<table><tr><td>包号</td><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr><tr><td>01</td><td>人社局咨询电话外包服务</td><td>租赁和商务服务业</td></tr></table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	人社局咨询电话外包服务	租赁和商务服务业
		包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业				
01	人社局咨询电话外包服务	租赁和商务服务业						
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ■无 □有，具体情形：_____。						

条款号	条目	内容
12.1	投标保证金	投标保证金金额：100000 元； 本项目鼓励参与的供应商优先以银行、保险公司出具保函的形式替代其它方式的投标保证金，进一步降低企业参与成本。 投标保证金收受人信息： 递交方式：支票、电汇或有效的银行保函等非现金方式向代理机构缴纳。 （1）递交要求： ■采用银行汇票、电汇、转账支票等非现金形式，在投标截止时间以前到达下列指定账户： 户名：中工国际招标有限公司 账号：1101041060000011296 开户行：杭州银行股份有限公司北京分行 行号：313100090018 ■保函担保方式： （1）招标采购单位可接受的银行保函为中国银行、中国工商银行、中国建设银行、中国农业银行、民生银行等支行以上机构开具的银行保函。 （2）招标采购单位可接受的投标担保函为中国投资担保有限公司、首创投资担保有限责任公司、中关村担保有限公司等具有相关资格的机构开具的投标担保函。
12.8.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☐无 ■有，具体情形：（1）在开标之日后到投标有效期满前，供应商擅自撤销投标的； （2）中标供应商不按规定与采购人签订合同的； （3）中标供应商不按规定提交履约保证金的； （4）中标供应商擅自放弃中标的； （5）中标供应商未按招标文件规定按时足额缴纳中标服务费的。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。
18.2	解密时间	解密时间： <u>20</u> 分钟
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ■否 ☐是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ■得分且投标报价均相同的，以<u>技术部分</u>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：_____。

条款号	条目	内容
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问提出形式： <u>书面形式</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>中工国际招标有限公司</u> ； 联系电话： <u>010-82952950-823</u> ； 通讯地址： <u>北京市朝阳区慧忠东路5号远大中心C座2层</u> 。
27	代理费	收费对象： ☐ 采购人 ☒ 中标人 收费标准： <u>参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）规定的招标代理服务收费标准，以中标总价为基数按差额定率累进法计算；</u> 缴纳时间： <u>中标人领取中标通知书时以电汇方式一次性支付全款。</u> 缴纳账户信息： 账户名称： <u>中工国际招标有限公司</u> 开户行： <u>杭州银行股份有限公司北京东城支行</u> 账号： <u>1101041060000069823</u> 备注： <u>中标服务费</u>
28	其他说明	根据《关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37号），“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”。本项目服务合同期限为一年，一年合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与中标（成交）供应商续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。 续签条件：采购人需与财政部门确认未来三年资金安排，在年度预算能保障的前提下，采购人应先与中标（成交）供应商应先签订框架协议，再签订服务合同。续签合同金额必须在预算批复金额内，且合同金额增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十。

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 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位
- 5.2.1 中小企业定义：
- 5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大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。
- 5.2.1.2 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《中华人民共和国合同法》订立劳动合同的从业人员。

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括

使用非残疾人福利性单位注册商标的货物)；

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

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

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

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

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

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

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

5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

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

5.5 网络安全专用产品

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

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

5.7.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购

需求标准建设,财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准,本项目如涉及,则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

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

二 招标文件

7 招标文件构成

- 7.1 招标文件包括以下部分:

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

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

8 对招标文件的澄清或修改

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

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

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

10 投标文件构成

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

11 投标报价

- 11.1 所有投标均以人民币为计价货币。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

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

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

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

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

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

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担

保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

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

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

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

12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金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采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。
- 20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购

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

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

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

23 中标公告与中标通知书

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

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

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

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

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

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

和中标人投标文件作实质性修改。

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

26 询问与质疑

26.1 询问

- 26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。
- 26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

- 26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。
- 26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。
- 26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；

投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

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

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
- 4 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，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》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	查询渠道: 信用中国网站和中国政府采购网 (www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn) ; 截止时点: 投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或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》	
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》
2-2	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。	
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	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；

12	进口产品 (如有)	招标文件不接受进口产品投标的内容时, 投标人所投产品不含进口产品;
13	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的(如相应技术、安全、节能和环保等), 投标人的投标产品应符合相应规定或要求, 并提供证明文件电子件: 1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品, 则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书; 2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时, 应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求, 由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求;(如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证, 且在有效期内, 亦视为符合要求) 3) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品, 且属于强制性标准的, 供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。
14	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则, 不存在恶意串通, 妨碍其他投标人的竞争行为, 不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的;
15	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形:(一)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;(二)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;(三)不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;(四)不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;(五)不同投标人的投标文件相互混装;(六)不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出;
16	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的;
17	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。
- 2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：
- ☐有，具体规定为：_____
- ☒无，按下述 2.4.2-2.4.8 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

- 2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- 2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。
- 2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的

优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

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

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

■综合评分法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

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

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

□随机抽取

■其他方式，具体要求：/

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

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：评审得分相同的，价低者获推荐；价格仍相同的，由评标委员会按照少数服从多数原则推荐产生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。

- 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	评审条款	权重	评审细则	分值	评审标准
1	价格	10	投标报价得分 =（评标基准价/投标报价） ×价格权值× 100	0-10	投标报价得分=（评分基准价/投标报价） *价格权值*100，满足招标文件要求且投 标价格最低的投标报价为评标基准价。
2	业务服务 方案及管理 制度	20	业务服务方案	0-15	结合招标文件的要求，对各投标人的投标 文件进行综合评审后打分： （1）对项目需求理解准确，提出的方案 完整、合理、细致可行，完全满足项目需 求，同时针对性及操作性强，得 15 分； （2）对项目需求理解准确，提出的方案 全面细致可行，基本满足项目需求，具有 较强的针对性和可操作性，得 12 分； （3）对项目需求分析较为合理，方案较 为完整、可行，基本满足项目需求，具 有一定针对性和可操作性，得 9 分； （4）贴合本项目情况并做出了需求分析， 方案基本完整、合理，部分满足项目需求， 可操作性一般，得 6 分。 （5）未做出需求分析，方案内容不完整， 部分满足项目需求，可操作性较差，得 3 分。 （6）未对项目需求进行详细应答阐述， 仅是对招标需求进行简单复制得 1 分； （7）未提供业务服务方案不得分。
			服务管理制度	0-5	结合招标文件的要求，对各投标人的投标 文件进行综合评审后打分： （1）服务制度的设计详细、合理、有针 对性，完全满足要求，得 5 分； （2）服务制度较详细、合理，基本满足 要求，得 3 分； （3）服务制度，部分满足要求，1 分； 未提供不得分。

3	网络服务及平台服务方案	15	平台服务方案	0-15	结合招标文件的要求,对各投标人的投标文件进行综合评审后打分: (1) 对项目需求理解准确,提出的方案完整、合理、细致可行,完全满足项目需求,同时针对性及操作性强,得15分; (2) 对项目需求理解准确,提出的方案全面细致可行,基本满足项目需求,具有较强的针对性和可操作性,得12分; (3) 对项目需求分析较为合理,方案较为完整、可行,基本满足项目需求,具有一定针对性和可操作性,得9分; (4) 贴合本项目情况并做出了需求分析,方案基本完整、合理,部分满足项目需求,可操作性一般,得6分。 (5) 未做出需求分析,方案内容不完整,部分满足项目需求,可操作性较差,得3分。 (6) 未对项目需求进行详细应答阐述,仅是对招标需求进行简单复制得1分; (7) 未提供业务服务方案不得分。
4	知识库建设及维护服务方案	5	知识库建设及维护机制	0-5	结合招标文件的要求,对各投标人的投标文件进行综合评审后打分: (1) 维护机制详细、合理、有针对性,完全满足要求,得5分 (2) 维护机制合理、有一定针对性,基本满足要求,得3分 (3) 维护机制,针对性一般,仅部分满足要求,得1分; (4) 维护机制不满足要求或未提供不得分。
5	业务服务人员方案	18	服务团队配置方案	0-12	根据投标人针对本项目拟派团队配置方案情况。 包括: ①人员要求包括任职条件; ②岗位设置及职责划分; ③项目管理团队配置; 针对上述三项方案内容的合理性、完整性、可行性进行评价: (1) 对项目需求理解准确,提出的服务团队配置方案完整、合理、细致可行,完全满足项目需求,同时针对性及操作性强,得12分; (2) 对项目需求理解准确,提出的服务团队配置方案全面细致可行,基本满足项

					目需求，具有较强的针对性和可操作性，得 9 分； （3）对项目需求分析较为合理，提出的服务团队配置方案较为完整、可行，基本满足项目需求，具有一定针对性和可操作性，得 6 分； （4）贴合本项目情况并做出了需求分析，提出的服务团队配置方案基本完整、合理，部分满足项目需求，可操作性一般，得 3 分。 （5）未对项目需求进行详细应答阐述，仅是对招标需求进行简单复制得 1 分； （6）未提供业务服务方案不得分。
			招聘方案	0-3	投标人针对本项目的招聘方案。 1) 招聘方案针对性、合理性、可行性强，得 3 分； 2) 招聘方案针对性或合理性或可行性低，得 2 分； 3) 招聘方案针对性及合理性及可行性低，得 1 分； 4) 不提供不得分。
			培训方案	0-3	投标人针对本项目的培训方案。 1) 培训方案完整、方案全面、针对性强，得 3 分； 2) 培训方案不完整或方案不全面或针对性低，得 2 分； 3) 培训方案不完整、方案不全面、无针对性，得 1 分； 4) 不提供不得分。
6	办公场地服务方案	2	办公场地选址及功能区划分	0-2	结合招标文件的要求，对各投标人的投标文件进行综合评审后打分： （1）办公场地选址及功能区划分，基本满足要求，得 1 分； （2）办公场地选址及功能区划分，交通便利，完全符合要求，得 2 分。

7	项目质量控制和服务承诺	8	质量和技术保证措施	0-5	(1) 对质量和技术保证措施全面性、合理性、严谨性、可行性, 进行综合打分。质量和技术保证措施完善、全面, 具有针对性, 得 5 分; (2) 质量和技术保证措施基本满足需求, 切实可行, 得 3 分; (3) 质量和技术保证措施不合理, 可行性较差, 得 1 分。 未提供不得分。
			针对本项目的服务承诺	0-3	(1) 服务承诺全面、可行专业, 针对性较强, 完全满足采购人的需求, 得 3 分; (2) 服务承诺较全面、可行有效, 基本满足采购人的需求, 得 2 分; (3) 有服务承诺, 但不完整、专业, 针对性较差, 得 1 分; (4) 未提供服务承诺不得分。
8	企业业绩与管理水平	22	近 三 年 内 (2022 年 11 月至今) 提供同类服务的业绩。	0-12	每提供 1 个类似服务项目业绩得 2 分(需提供合同复印件并加盖投标单位公章)。满分 12 分。
			资质证书	0-10	(1) 呼叫中心相关软件著作权证书复印件并加盖单位公章, 每提供 1 个得 1 分, 本项不超过 4 分, 没有或不提供不得分。 (2) 供应商提供证明的增值电信业务经营许可证复印件并加盖单位公章, 得 2 分, 没有或不提供不得分。 (3) 提供信息安全管理体认证证书复印件并加盖单位公章, 得 2 分, 没有或不提供不得分。 (4) 提供质量管理体系认证证书复印件并加盖单位公章, 得 2 分, 没有或不提供不得分。 备注: 以上证书须在有效期内。

第五章 采购需求

第一部分 服务需求一览表

包 号	服务名称	数 量	*预算	*服务期
1	人社局咨询电话外包服务	1 项	695 万元	1 年

第二部分 技术规格及要求

一、项目概述

海淀区人力社保局承担着全区的社保经办、人事人才、促进就业、劳动关系等业务，服务事项关系民生，服务对象多为社会公众，办公模式以服务大厅窗口办理为主。为满足辖区企业、群众日益增长的服务需求，进一步推进政府职能转变和行政效能提升，将我局公共服务事项“电话咨询服务工作”通过向社会力量购买服务来实现。为保障海淀区人力社保局电话咨询服务外包工作的正常开展，继续为辖区企业、公众提供此项便民服务，持续规范服务标准和改进服务过程，不断提升我局咨询电话接听能力与服务质量，把海淀区人力社保服务热线打造成高效、便捷、亲民的咨询中心，逐步形成全局一体化的咨询服务窗口。

随着社会保险法、机关事业单位养老保险制度改革及工作内容的增加，社会保险转税务征缴等政策的实施和辖区企业个人对社会保险、存档服务和居住证等业务咨询需求的持续增长和相关影响，我局人力社保热线已经发展为各业务关联融合性的热线咨询服务措施，成为辖区企业、群众不可缺少的便民服务途径。

2026 年，海淀区人力社保咨询电话外包服务项目继续以政府购买服务方式实施，要求供应商需按采购人的服务要求提供电话服务号码、呼叫中心硬件网络平台、呼叫中心软件平台、坐席服务人员及必备办公设备和场地，向采购人的服务对象提供业务咨询服务，同时要具备保障咨询服务工作使用的硬件网络平台服

务、软件平台服务、坐席人员服务以及办公环境服务等。

二、 服务需求及技术规格要求

供应商提供的服务，需保证在项目签订服务合同后，一周内完成平台上线及运行并在两周内面向公众提供服务。同时，应满足以下要求：

1、业务咨询服务需求及项目绩效考核指标

供应商要以质量管理体系为基础，服务范围为海淀区人力资源和社会保障局业务服务内容中的电话咨询解答工作，设计一套符合海淀区人力社保咨询电话服务要求的业务咨询服务体系方案，方案中至少要包括电话咨询、短信服务等服务方式，且提供服务方式的创新思路 and 想法；服务方案中至少包括对接管理、工作制度、数据分析、知识库管理、培训考核、风险防控、投诉处理等，确保该项目实施后解决电话拨打、服务规范性的问题，提升海淀区人力资源和社会保障局电话咨询工作的服务质量。

项目实施指标控制如下：

序号	项目	内容	指标
1	项目基础配置（项目资源需求）	每日电话咨询服务线路	基础配置符合率达 100%
		软硬件设备及功能	
		办公场地	
		工作时间	
2	日均线路服务率	每日提供电话咨询服务线路数量与所具备电话咨询服务线路的能力数量的比例。	日均线路服务率>90%
3	咨询服务	按本项日期所具备电话咨询服务线路的能力计算，每日电话咨询服务总能力是 4480 个。按月计算，在服务能力范围内的日均综合接起率。	日均综合接起率>93%
		非工作时间电话留言回复和其他方式咨询服务回复情况。	其他服务回复率 100%
4	服务评价率	指每个验收阶段日均被评价的电话数量与接听数量的比例。	服务评价率>90%
5	服务满意度	指每个验收阶段日均“满意”评价的数量与评价总数的比例。	服务满意度>99%

6	投诉率	业务内容：指未按照业务标准内容，或对疑难、风险事项没有按标准流程进行处理，给服务对象提供错误答复或造成损失，导致服务对象进行投诉的事项。不能出现服务态度类的投诉。	投 诉 率 <1/50000
7	项目管控要求完成效率	指我方对项目承建方提出的与项目实施相关的改进要求，或在承建方未能达到上述项目绩效内容时的整改要求的完成效率。	项目管控要求完成效率达到100%

供应商提供的服务除了满足上述要求及指标外，提供的工作人员按照国家有关规定如实为工作人员缴纳社会保险和住房公积金；提供的服务时间与海淀区人力社保局服务窗口工作时间一致。必须严格按照政府的工作日安排上班时间，不得私自设置休息日。供应商能服从海淀区人力资源社会保障局对项目工作的安排，对人员进行工作内容和岗位的及时调配。

2、硬件网络平台服务需求及技术规格要求

供应商提供的硬件网络平台服务，应满足云呼叫中心平台的架构体系要求，具备电话的接入和交换功能、电话与计算机集成功能、用户来电的管理和监控功能、坐席操作和辅助功能、统计报表以及实时录音功能等。硬件系统平台应为集中式部署模式，至少容纳56人的接听坐席和10个指导老师坐席功能，并配备外线数不少于120条、IVR数不少于120条。

硬件网络平台应满足未来发展需要，本着可扩展性、先进性的原则满足未来呼叫中心平台的发展趋势，支持坐席扩展、外线扩展等功能。

供应商根据采购人的服务技术要求，结合本身的技术特点，提供平台建设的整体技术方案，包括软硬件设备选型、配置、实现方式方法。对每类设备的配置型号、配置数量、配置参数做出详细说明。硬件网络平台应至少包括以下设备，且不低于采购人要求的设备性能参数指标。

序号	产品名称	单位	数量
● 语音设备			
1	语音网关 4E1	套	1
2	数字中继线路	套	4

序号	产品名称	单位	数量
3	坐席 IP 话机和专用耳麦	套	66
● 交换机			
1	48 口交换机	台	1
2	24 口交换机	台	2
● 服务器			
1	数据库服务器	台	1
2	应用服务器	台	1
3	语音识别服务器	台	1
4	语音合成服务器	台	1
● 办公电脑			
1	办公电脑	台	66

(1) 系统平台功能参数

序号	指标项	招标要求
1	CTI 特性	接收来自语音网关的呼叫信息(如呼叫电话号码等)，通过计算机有效地控制交换机的呼叫处理，包括呼叫转移、呼叫中止等服务； CTI 接口符合行业标准，支持与主流厂商呼叫中心平台的集成；支持 Windows，Linux 等多种操作系统； 要求 CTI 产品与 PBX 的无缝集成； 系统应支持自动、人工两种服务方式，并支持两种服务方式之间多次方便快捷的互转； 详细记录系统的工作情况，记录操作人员的上下班情况、记录操作人员离席情况、记录每个坐席的接答情况、记录各个分组及分机的情况（全忙、等候、通话等）、记录外线的情况（全忙、等候、通话等）； 为 IVR 服务器和在线录音服务器提供相关服务，协调系统整体运行； 支持软交换排队功能； 支持基于用户信息，进行优先级路由策略，分配到相应的坐席组或坐席人员； 支持基于数据库查询的路由，可根据呼叫者的信息，由 CTI 系统路由引擎实现数据库查询，辨识客户身份，并设定客户的优先级分配到相应的技能组或坐席人员；
2	交互式语音应答	保证能够与实际的业务应用相互配合完成客户语音、数据的混合处理，IVR 可以根据业务特点制定智能的话务分配和灵活的排队路由，无需重启系统，在线配置，在线修改，在线加载、实时生效； 提供自动语音引导功能；

序号	指标项	招标要求
		要求用户接入有提示音小于 1 秒、IVR 能够提供互为备份功能、允许用户一次拨入系统而进行多次查询； 多台 IVR 服务器可以同时组网运行，保证系统有良好的可扩展性，IVR 资源设备之间能够实现负荷分担；当多个 IVR 同时工作时，系统应具有负载分担设计，一个 IVR 出现故障时，不影响整个系统的正常运行；
3	录音系统	提供清晰的通话录音质量和方便的录音回放功能； 提供多种语音压缩比率，充分利用存储空间，降低系统成本； 录音系统能够满足连续 7×24 小时不间断工作的要求； 提供实时监听功能； 提供多种存储介质方案，适应大容量录音应用； 具有与外部系统（如 CTI 服务器）的接口，详尽记录与每次录音相关的呼叫通话信息（主叫号码，被叫号码，操作员工号，通话时间，通话时长等）； 录音文件可按照录音的类型、坐席代表的编号、开始的日期和时间、拨入与呼出的电话号码、对记录话音所作的描述等条件进行检索查询；
4	报表管理	提供直观的图表方式，对系统的运维情况进行统计。能够提供事件按类别统计，事件按严重程度或影响程度的统计，配置项按类别的统计，配置项年内数据的折线统计等。 支持报表格式可灵活定制，支持设定统计显示结果的布局，可配置数据库表中的任意字段，生成图表的配置方案； 报表定制系统可以根据用户不同的要求，定制出适合其特定业务的报表，支持对于统计结果的时间区段中开始日期和结束日期的设定，支持按照月、日、小时等方式，对统计数据进行分析并产生报表； 支持报表数据的分页显示，能分页分批显示在浏览器端； 支持直接对统计报表的打印，支持以 Excel 文件格式保存统计报表文件，支持对 Excel 文件模板的修改； 系统提供基本的通话清单，话单包括呼叫标识、主叫号码、被叫号码、等待开始时间、等待结束时间、应答开始时间、应答结束时间、通话开始时间、通话结束时间、业务类型号、等待原因、

序号	指标项	招标要求
		释放原因等； 实时报表和历史报表系统提供包括按月、周、天和小时为单位的数据统计，按时间段、技能组、呼叫类型、应用类型区分； 实时报表和历史报表系统提供对坐席组的话务量统计，电话总数和总时长、呼叫失败情况等；
5	坐席功能	需提供的基本功能有签入/签出、示忙/示闲、休息/取消休息、转出、进入工作态/退出工作态、改变技能、呼叫转移、静音/取消静音、报音、呼出、内部呼叫、保持/取消保持、多方通话、呼叫转移、质检功能、操作热键设置等； 坐席界面采用中文图形化界面，支持 Soft-phone（软电话）功能，所有的登录、注销、呼叫、应答、转接、挂机等功能全部由软件在屏幕上点击实现，无需坐席直接对电话机进行操作； 支持坐席按业务或技能灵活分组； 在受理人员和来电方通话前，要具备自动提示语音、报工号和原声录音等功能，并能灵活设置人工报号和提供相应选择服务； 支持屏幕弹出功能，在振铃的同时将客户的信息显示在坐席屏幕上；
6	质检功能	提供坐席状态察看； 提供坐席监听； 提供坐席录音管理； 提供实现监视、监听/监察、插入、强制签出、拦截、强制示忙/示闲/释放、全屏质检等质检操作； 具有通过电脑监控其它受理坐席的详细受理情况，电话排队情况、坐席状态（示忙、通话、离席）、当日受理情况等；
7	管理配置	要求运行维护管理系统与监控平台、配置管理进行集成，且运行维护管理操作必须简单、界面友好； 配置项信息作为整个系统的基础数据，配置管理应根据配置项类别将这些基础数据进行划分，对于不同类别的配置项，所关联的表单信息进行区分；针对每个需要维护的配置项，都要有一个对应的管理员，通过该模块的实施使得对软硬件资产的变更进行有效的控制。
8	语音智能客服功能	具备语音智能客服与人工坐席协同功能，智能客服可回答高频、标准的问题，并逐渐完善；当回答不了或者知识范围超出边界，自动转接人工坐席进行回答。

(2) 语音网关的性能参数

序号	指标项	招标要求
1	语音处理能力	G. 711, G. 729A, G. 723. 1, GSM, iLBC 回音消除: G. 168 动态抖动缓冲, 静音检测 (VAD), 舒适噪声生成 (CNG)
2	媒体代理能力	媒体流 RTP 包转发, 防火墙穿越, 近端/远端 NAT 穿越
3	安全策略能力	信令和媒体流加密, 自动密码强度检测, 密码修改提醒, 防密码暴力破解, 用户数据密文存储, 外网访问控制, Telnet/SSH 功能开关, 禁 Ping, 黑/白名单, 系统日志备份
4	路由能力	号码转换, 呼叫路由 (500 条)
5	冗余保护能力	双网口: 两个网口接入同一网段, 当某一线路故障时, 会自动启用另一线路 双电源: 内设双电源模块, 一个模块损坏时, 另一模块会继续运转
6	ISDN 维护管理	支持 ISDN 链路的误码率测试、本端环回和 B/D 通路的维护管理
7	网关管理能力	HTTP Web 方式, 远程配置 (自动更新/TR069), 远程软件升级, 故障报警, 统计信息
8	认证注册能力	支持网关的注册和认证

(3) 交换机的性能参数

● 48 口交换机

序号	指标项	招标要求
1	常用物理参数	48 个 10/100M 电口
		2 个百兆/千兆/堆叠扩展
		交换容量 $\geq 18.5\text{G}$
		二层包转发率 $\geq 10.1\text{Mpps}$
		支持堆叠
2	二、三层性能和功能	MAC 地址表大小 $\geq 8\text{k}$
		静态 MAC 个数 $\geq 1\text{k}$
		≥ 250 个 802.1Q VLAN, 支持 GVRP, 并支持动态 VLAN 跳转
		二层 AP 支持, 可提供 6 组, 每组最多汇聚 8 个端口
		支持端口镜像 (SPAN)
		支持镜像组数 ≥ 1
		支持生成树 (STP/RSTP/MSTP)

		MST 实例数 ≥ 64
		支持 Port Fast
		支持 BPDU Guard
		支持 BPDU Filter
		支持 errdisable 的端口定时自动恢复的功能
		支持组播应用 (IGMP Snooping v1/v2/v3)
		支持 IGMP Snooping 源端口检查
		支持组播数 ≥ 250
		支持广播风暴控制
		支持端口环路检测
		支持 DHCP Relay
		支持 DHCP Relay Option 82
		支持 DHCP Snooping
		支持 DHCP Snooping Trust
		ARP 表 ≥ 3000
3	安全策略	支持 GSN 接入交换机
		支持标准 IP ACL
		支持扩展 IP ACL
		支持 MAC 扩展 ACL
		支持时间 ACL
		支持专家级 ACL
		支持 ACL 80
		每个 block (8 个端口) 224 条 AEC, 每个千兆端口 110 条 ACE
		支持 MAC 地址过滤
		支持 MAC 地址动态锁
		支持保护端口
		支持端口安全 (端口+MAC 绑定、端口+IP 绑定、端口+MAC+IP 绑定)
		支持端口 ARP 检查 (arp-check)
		支持 ARP 网关欺骗的防范 (Anti-ARP Spoof)
		支持 DAI (动态 ARP 检测)
		支持用户接入控制协议 802.1x
		支持端口启用 1x 功能后, 端口能动态绑定用户 IP 和 MAC 地址
		支持安全通道
4	Qos	支持 QoS 业务流识别
		输入方向、限速粒度, 支持基于流的限速
		输出方向、限速粒度, 支持基于端口的限速
		QoS 优先级标志支持 802.1P、DSCP
		QoS 队列调度机制支持 SP、WRR
		QoS 转发队列数 ≥ 8

5	可靠性	二层冗余支持 STP、RSTP、MSTP
6	网管与操作维护	支持管理方式(Console/Telnet/Web/SNMP)
		支持集群
		支持与 RCMS、LIMP 的配合
		支持 SSH (Secure Shell)
		支持 Syslog
		支持管理员登陆交换机的本地认证
		支持管理员登陆交换机的远程认证
		支持 RMON (历史 1、统计 2、告警 3、事件 9)
		支持时间管理协议 / 简单时间管理协议 (NTP/SNTP)
		支持 Telnet/Web 的远程访问交换机的源 IP 限制
		支持 Ping Traceroute
		支持定时 reload 功能
		支持 Telnet 实时终止功能
		支持 Radius 远程登录交换机的管理权限下放 (共 15 级)
7	其他物理特性	支持 DNS client
		功率≤80W (最大满配)
		外形尺寸 (宽 x 深 x 高) 440mm * 300mm * 44mm (1U)
		散热方式: 芯片上自带散热片 + 风扇
		电源管理: 交流 160~240VAC
		MTBF (平均无故障运行时间) ≥80000 小时
		MTTR (平均故障恢复时间) ≤0.05 小时
		系统可用度≥99.9999 %
		Console 口: RJ45
		工作温度: ~45°C
		存储温度: 40~70°C
		工作湿度: 0%~90%RH
		存储湿度: %~90%RH

● 24 口交换机

序号	指标项	指标要求
1	常用物理参数	24 个 10/100/1000MBase-T (RJ45) 端口
		4 个复用的千兆 SFP 接口
		交换容量≥48G
		二层包转发率≥36Mpps
2	二、三层性能和功能	标准 IP ACL (基于 IP 地址的硬件 ACL)
		扩展 IP ACL (基于 IP 地址、TCP/UDP 端口号的硬件 ACL)
		MAC 扩展 ACL (基于源 MAC 地址、目的 MAC 地址和可选的以太网类型的硬件 ACL)

		基于时间 ACL
		专家级 ACL （可同时基于 VLAN 号、以太网类型、MAC 地址、IP 地址、TCP/UDP 端口号、协议类型、时间等灵活组合的硬件 ACL）
		支持源/目的 IPV6 地址
		源/目的端口
		IPV6 报文头的流量类型（Traffic class）
		时间选项的硬件 IPV6 ACL
		IEEE802.3 、 IEEE802.3u 、 IEEE802.3z 、 IEEE802.3x 、 IEEE802.3ae 、 IEEE802.3ak 、 IEEE802.3ad、IEEE802.3af、IEEE802.1p、IEEE802.1x、IEEE802.3ab、IEEE802.1Q（GVRP）、IEEE802.1d、IEEE802.1w 、 IEEE802.1s 、 IGMP Snooping v1/v2/v3、RLDP
		IPV6、OSPFv1/v2、OSPFv3、ECMP/WCMP、RIPv1/v2、PIM（DM/SM/SSM）、DVMRP、VRRP、IGMPv1/v2/v3
		支持 ICMPv6、IPV6 动态路由协议 OSPFv3、支持多种 Tunnel 隧道技术（如手工配置隧道、6to4 隧道和 ISATAP 隧道等）
3	网管与操作维护	SNMPv1/v2C/v3、Web(JAVA)、CLI(Telnet/Console)、RMON(1, 2, 3, 9)、SSH、Syslog、NTP/SNTP
		Protocol VLAN、Super Vlan、DHCP Client、DHCP Snooping、DHCP Relay、DNS Client、Bootp、Proxy ARP、免费 ARP
4	其他物理特性	长×宽×高 440mm * 260mm * 44mm（1U）
		功耗≤40W
		电源 160VAC~240VAC 48Hz~60Hz
		工作温度：0℃~40℃
		存储温度：-40℃~70℃
		工作湿度：10%~90%RH
		存储湿度：5%~90%RH

(4) 服务器的性能参数

序号	招标项	招标要求	数量
1	数据库服务器	2U，机架式服务器，八核 CPU，32G 以上内存，2 块 2T 以上硬盘	1 台
2	应用服务器	2U，机架式服务器，八核 CPU，32G 以上内存，2 块 2T 以上硬盘	1 台
3	语音识别服务器	2U，机架式服务器，48 核 CPU，128G 以上内存，2 块 4T 以上硬盘	1 台
4	语音合成服务器	2U，机架式服务器，24 核 CPU，128G 以上内存，2 块 4T 以上硬盘	1 台
5	操作系统	CentOS 7.6	4 套

(5) 办公电脑的性能参数

序号	招标项	招标要求	数量
1	办公电脑	酷睿三代 i5 处理器及以上,4G 内存,500G 硬盘, DVD 光驱, 独立显卡支持双显示器接入, 22 寸双屏显示器, 光电鼠标键盘	66 台

(5) 提供硬件网络平台的应急保障。

3、软件平台服务需求及技术规格要求

供应商提供的软件平台服务功能至少包括事务受理、领导监督管理、知识库管理、系统管理等内容，具体要求如下：

(1) 事务受理平台

事务受理平台即为坐席专员工作平台。各主要功能要求如下：

1) 信息采集

- 实现采用电话、网站信息采集。
- 未接电话可进行回拨处理。

2) 信息查询

- 电话信息查询。
- 知识库信息查询检索。

3) 基本语音功能

- 坐席员基本功能有：签入/签出、示忙/示闲、休息/取消休息、转出、进入工作状态/退出工作状态、呼叫转移、静音/取消静音、报音、呼出、内部呼叫、保持/取消保持、呼叫转移、质检功能等。
- 项目经理除具备以上功能外还具有以下的一些功能操作：可以对某一坐席专员进行通话监听、参加通话、内部呼叫、释放来话、拦截通话、强制示闲、强制示忙、强制签出等操作，还可以对当前坐席专员的工作状态进行查看。

4) 来电处理功能

来电处理，对于来电的处理可以分为两种方式，直接回复、协商回复。在来电的处理过程中，针对信件的内容情况选择不同的信息办理方式。

- 直接回复，接收到来电的坐席员直接予以处理，比如：咨询、建议、投诉等内容信息，填写信息反馈意见并上报，即可完成对该来电的处理。
- 协商回复，接收到来电为坐席员无法第一时间回复的信件，经与业务科室协商后，回复来电人。

5) 语音查询

通过对语音的采集，对其进行查询，并且具有试听功能。

6) 语音统计

通过对语音的采集，对其进行查询，并且具有统计及查看分析图功能。

7) 外呼软键盘

系统提供软键盘功能，是为坐席员提供一条便捷的反馈信息渠道，可能直接进行回拨，呼叫等操作。

8) 信息采集列表

列表显示所有来电信息。

9) 完成工作

系统对个人的工作情况进行统计。

10) 个性化定制

用户可以自主选择菜单接收内容。

11) 系统管理

- 修改密码
- 常见问题发布

12) 在线咨询功能

通过互联网信息技术，提供依托互联网在线形式的咨询服务，实现实时解答、

存档及统计查询功能。

13) 短信功能

为公众提供短信发送的服务。短信服务内容以标准办事流程为主，字数一般限定在 150 字以内。

(2) 领导监督管理平台

领导监督平台是为领导提供查询查看业务情况的平台。该平台信息主要分为数据分析展现和数据查询两个部分。

领导监督平台的建设内容如下：

- 信息查询
- 咨询业务数据分析（图表展示）

1) 接收件统计

以折线图的形式，按日、周、月、年进行显示。

2) 统计报表

根据用户要求制定标准的表格格式，系统自动计算结果，生成 Excel 表格式结果，提供给用户下载。

(3) 知识库管理平台

知识库管理平台是对知识库内容的管理维护平台，主要功能包括 工作列表、问题收集、业务信息初始化、知识库分类维护和全文检索。

1) 问题收集

收集用户的信件及信件处理结果。

2) 问题列表

对收集的问题进行分类、整理、加工形成较规范的事项问题列表。

3) 业务信息初始化

对各科室业务进行整理、汇总，按照不同类别进行入库。

4) 知识库分类维护

对知识库进行分类，按照不同类别进行维护，并形成相对规范、易懂的文字表述将其入库。

5) 全文检索

知识库内容实现全文检索。

(4) 系统管理员平台

1) 用户管理

系统管理平台提供对用户的增删改操作。

2) 权限管理

系统管理平台的权限管理可以对用户进行权限分配包括，至少包括坐席专员、知识库管理专员、数据计分析专员等角色。

3) 平台配置管理

系统管理平台可以对系统平台的各种参数及工作流程进行维护。

4) 数据接口管理

该功能主要为系统管理员提供对本系统与其他系统数据接口。

(5) 数据展示功能

实时展示当前电话呼入量、接通率、电话排队数列以及工作人员的状态等信息。

(6) 语音播报电话排队人数功能

播报电话呼入时前面的排队人数，并可按自定义时间进行循环更新播报。

(7) 满意度评价功能

在每单次热线咨询结束后，系统自动对公众发起满意度评价，实现评价结果记录、统计和查询功能。

(8) 语音智能客服功能

具备语音智能客服与人工坐席协同功能，智能客服可回答高频、标准的问题，并逐渐完善；当回答不了或者知识范围超出边界，自动转接人工坐席进行回答。

4、项目配置人员条件需求

投标人应提供服务本项目的项目管理团队，包括项目经理、培训经理、系统平台运维保障人员，应对人员教育背景、工作经历、相关项目经验等情况进行描述，并在投标文件中提供人员详细简历及相关证书复印件。

投标人须在签订合同后一周内按照要求提供符合服务条件的 56 名专职坐席人员并向采购人提供人员名单，人员要保持相对稳定，并有较强的服务意识。投标人须在投标人文件中进行承诺。

项目人员要求如下：

(1) 项目经理应具备以下条件：

- 1) 大学本科及以上学历；
- 2) 具有过硬的公文写作能力；
- 3) 熟悉和掌握 ISO9001 质量管理体系相关标准；
- 4) 普通话标准，有 3 年以上呼叫中心管理岗位工作经验；
- 5) 有与政府部门合作的工作经验，深刻了解呼叫中心的架构和业务模式；
- 6) 有高效的执行力，能高效推进工作，及时完成本职工作，同时具有较强的学习能力与适应能力，善于独立分析与解决问题；
- 7) 有较强的沟通、协调能力，能与技术团队、运营团队紧密的沟通协作；
- 8) 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力，有高度的责任感、进取心，具有敬业精神和奉献精神；
- 9) 能熟练操作电脑，熟悉 office 办公软件、网络知识及多媒体应用知识，能够熟练掌握英语的一般会话。

(2) 培训经理应具备以下条件：

- 1) 具有大专以上学历；
- 2) 从事呼叫中心工作 2 年以上（其中从事管理工作经验 1 年以上），有呼叫中心培训工作经历；
- 3) 有高效的执行力，能协助项目经理推进相关工作，及时完成本职工作，同时具有较强的学习能力与适应能力，善于独立分析与解决问题；
- 4) 有优秀的客户服务意识，良好的团队合作精神，具备高度责任心和工作热情、良好的职业素养，服从管理；
- 5) 普通话标准、语速适中、语态热情、表达清晰；
- 6) 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力，有高度的责任感、进取心，具有敬业精神和奉献精神；
- 7) 具有熟练的公文写作能力；
- 8) 了解社会保险等相关法律法规及业务知识；
- 9) 能够熟练操作计算机，录入速度达到 70 字/分钟以上。

（3）系统平台运维保障人员应具备以下条件：

- 1) 具有本科及以上学历，计算机等相关专业；
- 2) 熟练掌握 Linux（如 CentOS，欧拉）操作系统的安装、配置和管理；
- 3) 能够编写 Shell 脚本和其他自动化脚本以提高工作效率；
- 4) 熟悉至少一种主流数据库系统（如 MySQL，PostgreSQL）的安装、配置、备份和恢复；
- 5) 能够进行数据库性能调优和故障排查；
- 6) 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力；
- 7) 工作态度认真、具有很强的工作责任心、服从管理、具有敬业精神和奉献精神。

（4）坐席专员应具备以下条件：

- 1) 一般具有大专及以上学历；
- 2) 能够熟练操作计算机、运用 office 办公软件，录入速度达到 60 字/分钟以上；
- 3) 普通话标准、语速适中、语态热情、表达清晰；
- 4) 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力；
- 5) 工作态度认真、具有很强的工作责任心、服从管理、具有敬业精神和奉献精神。

5、项目配置人员工作要求

1. 项目承建方须按上述坐席要求提供不少于 56 人的坐席员。
2. 制定并实现阶梯上岗机制，与我局窗口单位办公时间一致。
3. 结合阶梯上岗机制，制定坐席业务能力持续培训机制、制定高峰期话量保障机制，保障业务服务质量和效率。

6、办公场地服务需求

为了确保项目服务质量，供应商应提供大于 330m²的独立办公场地，且未来可扩展。同时，办公场地具有统一的装修风格，方便进行公众接待以及参观考察；办公场地在海淀区范围内，交通便利。办公地址尽量靠近海淀区人力资源社会保障局，便于开展业务培训。

第六章 政府采购合同格式

(仅供参考，以实际签订为准)

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技 术 服 务 合 同

项目名称：_____

委 托 人：_____
(甲方)

受 托 人：_____
(乙方)

签订地点：北京 省（市） 海淀区 市、县（区）

签订日期：_____年_____月_____日

目 录

一、项目目标	53
二、定义	53
三、合同标的	54
四、双方权利和义务	55
五、服务期限	56
六、价款支付及控制	56
七、验收	58
八、知识产权及保密	59
九、违约责任	59
十、法律适用及争议解决	60
十一、责任限制	60
十二、不可抗力	61
十三、合同的变更、转让和终止	61
十四、其他	61
十五、附件	62

合同正文

甲方和乙方经友好协商，就人社局咨询电话外包服务有关事宜达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

合同各方

甲方：_____

法定地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____

电话：_____

乙方：_____

法定地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____

电话：_____

一、项目目标

海淀区人力社保服务热线项目以实现海淀区人力社保局电话咨询“一口受理、一口答复”为目标，继续做好海淀区社保、公服、积分落户等相关业务经办流程的电话咨询解答工作，并按甲方规划要求不断扩大业务范围、丰富服务方式、提高服务质量，为辖区企业和群众提供标准、热情、高效的电话咨询服务。

二、定义

本合同中所使用的重要术语的定义如下：

2.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其它与双方权利义务相关的所有书面材料，包括工作说明书、技术文档等。所有合同附件、补充文件与合同正文具有同等法律效应。

2.2 工作说明书：是指约定本合同服务范围、规范及标准等特定内容的文件，即本合同附件。详见附件《工作说明书》。

2.3服务：是指乙方按照本合同中约定的服务范围、规范及标准等需求所完成的项目工作。

2.4合同总价：是指乙方参与本项目公开招标的中标价格。

2.5阶段支付：是指甲乙双方在合同中约定将合同总价按比例分阶段进行支付的方式。乙方遵守本合同约定履行合同义务，甲方按阶段支付期对项目验收合格后，应支付给乙方相应的项目阶段费用。详见条款“六、价款支付及控制”。

2.6项目绩效考核指标：是指甲乙双方在合同中约定的本项目所要达到的目标、任务及服务效果的量化标准。详见附件《工作说明书》第三条。

2.7验收：是指甲方按照本合同约定的项目绩效考核指标内容对乙方的服务效果进行检验的过程及结果，是合同阶段费用支付与控制的依据。详见条款“七、验收”。

2.8费用扣除：是指经项目阶段验收，乙方未满足甲方项目绩效指标中的日均综合接起率、日均线路服务情况、每月服务质量抽检合格率，或对甲方造成恶劣社会影响的情况，按相关标准进行费用扣除。详见条款“六、价款支付及控制”。

2.9业务资料：是指甲方为保障项目实施所交付给乙方的各类业务资料，包括政策文件、经办流程、知识库内容、特殊事项及与本项目开展有关的资料内容。

三、合同标的

3.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行人社局咨询电话外包服务的服务工作。

3.2 本合同约定的主要工作内容为：为海淀区人力社保局咨询电话提供管理团队、线路、软件、硬件、场地等，同时按甲方要求的标准内容提供电话咨询解答服务，逐步扩大业务范围，并接受甲方项目验收及结果，按甲方要求进行相关整改、改进与检验，不断提升服务质量与工作效率。详细描述见附件《工作说明书》。

四、双方权利和义务

4.1 甲方权利和义务

4.1.1 甲方应向乙方提供项目服务开展所必要的业务资料，并保障资料有效性。业务资料只限于项目服务与内部培训，甲方有权对业务资料的使用进行监控。

4.1.2 甲方有权在乙方未按合同内容履行服务、并经协商未果后一个月内解除合同，并进行书面告知。合同解除后，未支付的项目费用将不再支付。

4.1.3 甲方有权对本项目过程进行监视、测量与管控，并指派代表进行实施与管理。

4.1.4 甲方有权依据项目目标、上级要求、验收结果及项目实施效果对乙方提出项目整改与改进事项。

4.1.5 甲方有义务根据阶段支付期按项目绩效考核指标进行项目阶段验收，并在验收合格后进行项目总价的阶段支付。

4.1.6 甲方有义务进行内部各部门间的协调，以完成项目实施过程中必要的沟通、调研、审核、确认等工作。

4.2 乙方权利和义务

4.2.1 乙方须遵照本合同约定的内容履行项目服务及工作，服务过程所依据的内容为甲方提供的业务材料。

4.2.2 乙方须保证项目团队拥有从事本项目服务的能力。

4.2.3 乙方须承担本项目的实施主体责任，即：在项目实施过程中未按照《工作说明书》的服务规范要求而造成的服务投诉、经济损失及其他影响的责任。

4.2.4 乙方有义务保证项目过程中所使用到甲方提供的业务资料专用于项目服务与内部培训，业务资料如需用于他处，须经甲方同意。

4.2.5 乙方有义务按甲方提出的整改与改进要求进行沟通、确认与实施。

4.2.6 乙方有义务保证其服务符合附件中约定的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方单方原因导致的缺陷，将按照本合同第九条约定承担责任。

4.2.7 乙方有义务按照 ISO 9001 质量管理体系及甲方质量管理体系相关内

容对本项目进行管理，并保证乙方的工作人员严格遵守甲方的有关规章制度。

五、服务期限

本项目期为 年 月 日至 年 月 日，在北京市海淀区履行。

六、价款支付及控制

6.1 合同总价：

本合同总价为：¥____元人民币；大写：人民币____。该价格为包含全部相关税费的最终价格。

6.2 付款方式：

6.2.1 本合同采用阶段支付结算方式。

第一阶段支付：2026 年 3 月，经甲方进行项目阶段验收合格并无扣除费用事项，甲方向乙方支付合同总价的 30%，即¥____元人民币。（大写：人民币____）。

第二阶段支付：2026 年 6 月，经甲方进行项目阶段验收合格并无扣除费用事项，甲方向乙方支付合同总价的 25%，即¥____元人民币。（大写：人民币____）。

第三阶段支付：2026 年 9 月，经甲方进行项目阶段验收合格并无扣除费用事项，甲方向乙方支付合同总价的 25%，即¥____元人民币。（大写：人民币____）。

第四阶段支付：2026 年 12 月，经甲方进行项目阶段验收合格并无扣除费用事项，甲方向乙方支付合同总价的 20%，即¥____元人民币。（大写：人民币____）。

针对上述各阶段支付的验收未合格情况，将按“6.2.3 费用扣除标准”及“七、验收”条款执行，所需扣除费用从项目阶段费用中减去后进行支付，如无特殊情况，扣除费用不再向乙方支付。

本项目 11 月、12 月的费用，在 2027 年项目中支付。

6.2.2 阶段支付方式中的验收内容见合同条款“七、验收”。

6.2.3 费用扣除控制标准

单条线路单个工作日费用计算标准：乙方投标文件中商务部分中的相关内容进行核算。

序号	不符合项	扣除标准
1	日均综合接起率	按月统计日均综合接起率未达标的差额电话数量，按 80 个/每条服务线路计算出差额服务线路数，再乘以项目单月一条服务线路费用，在项目阶段费用支付时进行扣除。
2	日均线路服务率	1. 按月核查日均电话咨询服务线路数量，如少于日均线路服务率指标，计算出差额线路数，再乘以项目单月一条服务线路费用，在项目阶段费用支付时进行扣除。 2. 同一电话咨询服务线路连续超过十个工作日未开展咨询服务工作的，视为当月未启用，其当月费用在项目阶段费用支付时进行扣除。
3	每月服务质量抽检	1. 按月进行服务质量抽检，月抽检数量须大于项目配置每日咨询服务线路数的 50%。 2. 依据乙方项目投标文件中人员服务费的单人每月绩效奖金。 3. 统计出项目阶段验收周期本项总体未合格数乘以单月人均绩效奖金费用，在项目阶段费用支付时进行扣除。
4	其他内容	项目验收指标中服务满意度、投诉率、项目管控要求完成效率验收未达标，且不能在两周之内完成整改符合要求的，在项目阶段费用支付时扣除项目阶段费用的 20%，待完成整改符合相应指标后进行支付。

6.2.4 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担，乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。

6.2.5 乙方应在每次提交付款申请报告后 5 个工作日内开具符合国家规定的正式发票并交付甲方。

七、验收

7.1 甲方按项目合同总价阶段支付期，依据项目绩效考核指标内容对项目阶段实施效果进行验收，乙方应积极配合并按要求提供相关材料依据；项目验收结果直接控制项目费用阶段支付进度。阶段验收内容如下表：

项目阶段	验收内容
第一阶段：2026 年 3 月	本合同附件《工作说明书》第三条项目验收指标中的： 1. 项目基础配置 2. 日均线路服务率 3. 咨询服务 4. 服务评价率 5. 服务满意度 7. 投诉率 8. 项目管控要求完成效率
第二阶段：2026 年 6 月	
第三阶段：2026 年 9 月	
第四阶段：2026 年 12 月	

7.2 如项目阶段支付期验收结果（除费用扣除标准外的指标）未符合项目绩效考核指标，甲方不予合同总价的阶段支付，并将未符合项目绩效考核指标的事项以项目管控要求方式书面告知乙方进行整改或改进，待甲方对管控整改或改进结果进行检验合格后，再予支付。

7.3 甲乙双方的任何一方均有义务对另一方提出的变更服务期限、形式和数量的任何合同建议给予适当的考虑，如果各方协商达成一致，应以书面形式对变更予以记录并按各方确认变更的期限、形式和数量执行。如果约定履行在先的义务未能履行，则约定履行在后的义务可以相应顺延。

八、知识产权及保密

8.1 乙方应保证，在本项目实施过程中，所涉及由甲方提供使用的业务资料，其所有权、知识产权属甲方所有，未经甲方批准，不得用于他处。

8.2 甲乙任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触和知悉的对方的商业秘密，包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应予保密的信息和资料，负有保密义务，无论上述秘密以何种形式载于何种载体。

8.3 甲乙双方保证上述商业秘密仅限从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意，不得将其透露给任何第三方。

8.4 甲乙双方仅能将上述商业秘密用于与本合同项下的合作有关的用途或目的。

8.5 本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述商业秘密的文件或资料归还给对方，或者以对方认可的方式予以销毁。

8.6 保密期限不受本合同期限的限制，在本合同履行完毕后 10 年内以及前述商业秘密进入公有领域前，商业秘密接受方仍应承担保密义务。

8.7 乙方就基础环境包括机房、相关设备设施、软件系统、办公环境，应实现集防护、检测、响应、恢复于一体的整体安全保障体系，应定期进行安全检查和应急演练，保证系统数据和运行安全。

九、违约责任

9.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，均视为违约。守约方可向违约方发出要求其履行合同义务的书面通知，违约方应在通知发出之日起 5 个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取措施的，则守约方有权要求违约方继续履行合同义务并赔偿因此造成的损失。

9.2 项目过程中所涉及甲方提供的业务资料，乙方未经甲方批准用于他处的情况，一经核实，乙方应承担相关法律责任，并承担甲方由此所遭受的不良影响及相关经济损失。

9.3 乙方须承担本项目的实施主体责任，即：在项目实施过程中，未按照

《工作说明书中》的服务规范要求而造成的服务投诉、经济损失及其他影响的责任。

9.4 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，导致项目进度延迟的，不视为对方违约。

9.5 因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。

9.6 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任。

9.7 由于乙方原因导致项目部分或全部失败，由乙方承担相应功能损失责任。

十、法律适用及争议解决

10.1 本合同按中华人民共和国法律解释，受中华人民共和国法律管辖。

10.2 因执行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，双方应首先通过协商方式解决。如经协商无法达成一致时，应提交本合同签订地人民法院裁决。

10.3 在争议解决期间，除了必须在诉讼中解决的争议事项外，合同其余部分应当继续履行。

十一、责任限制

11.1 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对甲方提出的索赔要求，乙方原因导致的除外；
- (2) 甲方原因造成的乙方已交付的服务成果的丢失或损害；
- (3) 超出本合同的责任范围的损失。

11.2 在任何情况下，甲方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求，甲方原因导致的除外；
- (2) 乙方任何非甲方原因造成的间接经济损失；
- (3) 乙方自行管理的设备、资料丢失或损害。

十二、不可抗力

12.1 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。

12.2 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起 15 天内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

12.3 由于不可抗力致使合同无法履行的，本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商，按照该事件对合同履行的影响程度，决定继续履行合同或终止合同。

12.4 一方迟延履行合同后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

十三、合同的变更、转让和终止

13.1 本合同一经生效，非经甲乙双方协商一致同意变更本合同的，任何一方无论以何种方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

13.2 非经甲乙双方签署同意，任何一方无权转让本合同及本合同规定的全部或部分权利、义务。

13.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后，本合同自然终止（本合同第 8.1 条除外）。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

13.4 乙方如丧失清偿能力或进入破产程序，甲方可决定解除本合同，但须以书面形式通知对方。

十四、其他

14.1 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充合同或补充协议形式另行约定，上述形式与本合同具有同等效力。

14.2 如本合同与其各项书面文件的条款发生冲突，则其优先顺序为：

（1）其他双方签字盖章确认的条款内容，并且时间新于合同正文及附件签定的书面文件；

（2）合同正文；

(3) 合同附件。

14.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，并加盖公章，以专人递交，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。

14.4 本合同各条款的标题只是为了阅读方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。

14.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。

14.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为违反法律，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

14.7 合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，甲方服务情况与乙方续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。续签合同金额必须在预算批复金额内，且合同金额增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十。

14.8 本合同一式 陆 份，甲方执 叁 份，乙方执叁 份。自双方签字盖章之日起生效。

十五、附件

附件：《工作说明书》

此页无正文

甲 方	名称（或姓名）	（签章）			技术合同 专用章 或 单位公章 年 月 日
	法定代表人	（签章）			
	授权代表	（签章）			
	联系（经办人）	（签章）			
	住 所 （通讯地址）		邮政 编码		
	电 话		传真		
	开户银行				
	账 号				
乙 方	名称（或姓名）	（签 章）			技术合同 专用章 或 单位公章 年 月 日
	法定代表人	（签章）			
	授权代表	（签章）			
	联系（经办人）	（签 章）			
	住 所 （通讯地址）		邮政 编码		
	电 话		传真		
	开户银行				
	账 号				

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）本项目采购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。

（2）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》（〔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（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，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关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）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（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

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

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

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

联合体牵头人名称：_____

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**投标无效**。
2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求

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_____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

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					
4					
...					
总价(元)					

- 注：1.本表应按包分别填写。
 2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
 3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
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	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

7 项目业绩

根据评分要求自行提供

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 其他材料