

北京市政府采购项目

竞争性磋商文件

项目名称：政务咨询应答服务项目

项目编号/包号：BJJQ-2024-996

采 购 人：北京市朝阳区市场监督管理局

采购代理机构：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

目 录

第一章	采购邀请	2
第二章	供应商须知	6
第三章	评审方法和评审标准	22
第四章	采购需求	34
第五章	合同草案条款	40
第六章	响应文件格式	46

第一章 采购邀请

一、项目基本情况

1.项目编号：BJJQ-2024-996

2.项目名称：政务咨询应答服务项目

3.采购方式：竞争性磋商

4.项目预算金额：199.75 万元、项目最高限价（如有）： 万元

5.采购需求：利用统一的电话号码提供全场景智能 AI 咨询服务，选用统一热线管理平台、统一标准知识库回答、提供移动端公众号在线智能咨询。提供 10 个移动端在线客服机器人 7×24 小时咨询服务、3 个智能回访语音机器人服务、16 个政务咨询应答岗工作时间 5×8 小时电话咨询服务、移动端 2D 数字人咨询服务及配套其他设备租赁服务，提供登记注册、食品、药品审批咨询及档案事项咨询。申请人拨打统一号码接入热线，系统自动识别申请人问题并解释，对于无法解答的问题可直接转人工处理并给予下一步指导，同时智能回访语音机器人可以对企业来电进行“三率”（满意率、解决率、响应率）智能回访（详见竞争性磋商文件）。

6.合同履行期限：合同签订后 1 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：供应商须根据朝纪发【2011】2 号令提供廉洁准入证明或提供中华人民共和国最高人民法院裁判文书网查询记录。

三、获取采购文件

1.时间：2024 年 10 月 25 日至 2024 年 11 月 01 日，每天上午 09:00 至 12:00，下午 12:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价：0 元。

四、响应文件提交

截止时间：2024 年 11 月 06 日 09 点 30 分（北京时间）。

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

五、开启

时间：2024 年 11 月 06 日 09 点 30 分（北京时间）。

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

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）政府采购促进中小企业发展
- （2）政府采购支持监狱企业发展
- （3）政府采购促进残疾人就业

2.本项目采用电子化采购方式（线上线下相结合形式），请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

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

2.2 注册

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

2.3 驱动、客户端下载

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

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

2.4 获取电子竞争性磋商文件

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。未在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取竞争性磋商文件的**响应无效**。

供应商如计划参与多个采购包的采购活动，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竞争性磋商文件电子版。

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



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

(<http://www.hcjq.net/>) 发布。

4.采购代理机构项目编号：BJJQ-2024-996

5.采购代理机构项目联系邮箱：yw03@hcjq.net

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：北京市朝阳区市场监督管理局

地 址：北京市朝阳区霄云路霄云里 1 号

联系方式：王老师，010-51069526

2.采购代理机构信息

名 称：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

地 址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN3 号楼 9 层

联系方式：李辰、贾洋，010-65699122、65173825

3.项目联系方式

项目联系人：李辰、贾洋

电 话：010-65699122、65173825

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： ☒ 服务 ☐ 货物 ☐ 工程				
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： ☐ 是 ☒ 否				
3.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织，考察时间：____年____月____日____点____分 考察地点：_____。				
	磋商前答疑会	☒ 不召开 ☐ 召开，召开时间：____年____月____日____点____分 召开地点：_____。				
4.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">标的名称</td><td style="width: 50%;">中小企业划分标准所属行业</td></tr> <tr> <td>政务咨询应答服务</td><td>信息传输业</td></tr> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	政务咨询应答服务	信息传输业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
政务咨询应答服务	信息传输业					
10.2	报价	报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：_____。				
11.1	磋商保证金	磋商保证金金额：人民币 39000 元。 磋商保证金收受人信息： 收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 账号：10000010147658 开户银行：浙商银行股份有限公司北京分行营业部				

条款号	条目	内容
		开户行行号：316100000025 （汇款时，请输入开户银行全称“浙商银行股份有限公司北京分行营业部”，避免出现汇款不成功） 【注意】磋商保证金提交截止时间：供应商应在提交首次响应文件截止时间前按磋商文件规定的金额、形式等，将磋商保证金交到北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司（采用电汇或网上银行支付的，须在提交首次响应文件截止时间前到账，并注明项目编号 BJJQ-2024-996）
11.7.5		磋商保证金不予退还的其他情形： ☐无 ☒有，具体情形：成交供应商未按照本须知第 23 条规定签订合同的。
12.1	响应有效期	自响应文件提交截止之日起算 90 日历天。
13.1	响应文件的份数	响应文件份数：二份正本、三份副本、二份电子版 供应商递交的电子版文件应为响应文件正本 PDF 扫描版，包含纸质响应文件全部内容，存储载体为只读光盘或一次写入光盘。
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： ☒否 ☐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，按报价由低到高顺序确定；得分且报价均相同的，以技术及服务部分得分高者为成交供应商；得分、报价、技术及服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： ☒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：_____。
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。

条款号	条目	内容												
24.3	接收询问和质疑的联系方式	1、询问 联系部门、联系电话、通讯地址：见第一章《投标邀请》中的采购代理机构信息和项目联系方式。 2、质疑 联系部门：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司综合法务部； 联系电话：010-65915204； 通讯地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同6号北京INN3号楼9层。												
25	代理费	收费对象： □采购人 ■成交供应商 收费标准：以原国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和发改价格[2011]534号为基础进行调整，本项目代理服务费以中标/成交金额为基准、按差额定率累进法计算，收取标准如下： <table border="1"> <tr> <th>费率 \ 中标/成交金额 \ 招标类型</th><th>货物服务招标</th><th>工程招标</th></tr> <tr> <td>200 万元以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td></tr> <tr> <td>200~500 万元（含 500 万元）</td><td>1.1%</td><td>1.1%</td></tr> <tr> <td>500~1000 万元（含 1000 万元）</td><td>0.8%</td><td>0.8%</td></tr> </table> 代理费收受人信息： 收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 开 户 行：中国农业银行股份有限公司北京朝阳门支行 银行账号：1119 1701 0400 02067 开户行行号：1031 0001 9176 缴纳时间：在领取成交通知书时交付代理费。	费率 \ 中标/成交金额 \ 招标类型	货物服务招标	工程招标	200 万元以下	1.5%	1.5%	200~500 万元（含 500 万元）	1.1%	1.1%	500~1000 万元（含 1000 万元）	0.8%	0.8%
费率 \ 中标/成交金额 \ 招标类型	货物服务招标	工程招标												
200 万元以下	1.5%	1.5%												
200~500 万元（含 500 万元）	1.1%	1.1%												
500~1000 万元（含 1000 万元）	0.8%	0.8%												

供应商须知

一、说 明

1 采购人、采购代理机构、供应商、联合体

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

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购

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

3 现场考察、磋商前答疑会

- 3.1 若《供应商须知资料表》中规定了组织现场考察、召开磋商前答疑会，则供应商应按要求在规定的的时间和地点参加。
- 3.2 由于未参加现场考察或磋商前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响响应文件编制、报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商自行承担不利评审后果。

4 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

- 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 支持乡村产业振兴管理
- 4.4.1 为落实《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）有关要求，做好支持脱贫攻坚工作，本项目采购活动中对于支持乡村产业振兴管理的相关要求见第四章《采购需求》（如涉及）。
- 4.5 正版软件
- 4.5.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。
- 4.6 网络安全专用产品
- 4.6.1 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品，应当在国家互联网信息办公室会同工业和信息化部、公安部、国家认证认可监督管理委员会统一公布和更新的符合要求的网络关键设备和网络安全专用产品清单中。
- 4.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）
- 4.7.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染

治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准（具体标准见第四章《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》。

4.8 采购需求标准

4.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

4.8.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）

为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第四章《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的费用，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 5 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以下内容，《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 响应文件的份数及签署、盖章

- 13.1 供应商应按照磋商文件“供应商须知资料表”规定的份数提交响应文件正本、副本和电子版，每本响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”或“电子版”。若正本和副本或电子版不符，以正本为准。
- 13.2 响应文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由供应商的法定代表人/负责人或经其正式授权的代表在响应文件上签字或盖章，并加盖供应商单位公章。法定代表人/负责人签署响应文件的，应提交法定代表人/负责人身份证明；授权代表签署响应文件的，应提交法定代表人/负责人身份证明以及“法定代表人/负责人授权书”，供应商应将上述文件附在响应文件中。如对响应文件进行了修改，则应由供应商的法定代

表人/负责人或经其正式授权的代表在修改的每一页上签字或盖章。响应文件应当装订成册，编制页码。响应文件的副本可采用正本的复印件。

13.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商法定代表人/负责人或经其正式授权的代表签字或盖章后才有效。

13.4 响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。

13.5 本磋商文件中所要求加盖的供应商公章是指与供应商名称全称相一致的“行政公章”，不得加盖其它“合同专用章、投标专用章、财务专用章”等非行政公章；“签字”是指供应商法定代表人（单位负责人）在磋商文件规定处亲笔写上本人姓名；“法定代表人（单位负责人）签章或印鉴”是指供应商法定代表人（单位负责人）在磋商文件规定处加盖个人名章、手签章、印鉴等。

“法定代表人(单位负责人)”指供应商营业执照或登记证书载明的“法定代表人”、“负责人”、“执行事务合伙人”、“投资人”等。

13.6 以联合体参加的，除磋商文件格式中要求外，磋商文件要求的供应商盖章处应按加盖联合体协议中约定的联合体牵头人公章或所有联合体成员公章。

四、响应文件的提交

14 响应文件的密封和标记

14.1 提交首次响应文件时，供应商应将响应文件正本、所有的副本、电子版密封提交。

14.2 所有信封或纸箱上均应：

1) 清楚标明递交至磋商文件中所要求的地址。

2) 注明项目名称、项目编号和“在（__时间）之前不得启封”的字样（填入规定的提交首次响应文件递交截止日期和时间）。

3) 在信封或纸箱的封装处加盖供应商公章，也可由法定代表人/负责人或其授权代表签字或盖章。

14.3 所有信封或纸箱上还应写明供应商名称和地址，以便若其文件被宣布为“迟到”响应文件时，能原封退回。

14.4 如果供应商未按上述要求密封及加写标记，采购单位对响应文件的误投或过早启封概不负责。

15 响应文件提交截止时间

15.1 供应商应按磋商文件规定的提交响应文件截止日期、时间和地点，将响应文件密封递交采购代理机构。

- 15.2 采购单位有权按本须知的规定，通过修改磋商文件延长提交响应文件截止时间。在此情况下，采购单位和供应商受提交响应文件截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。
- 15.3 在提交响应文件截止时间后送达的任何响应文件为无效文件，采购单位或磋商小组有权拒收并原封退回。

16 响应文件的修改与撤回

- 16.1 提交响应文件截止时间前，供应商可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。
- 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。
- 16.3 供应商对响应文件的补充、修改或者撤回的要求应采用书面形式，并应按本须知规定编制、密封、标记和发送。

五、评审

17 磋商仪式

- 17.1 采购代理机构应当按磋商文件的规定，在提交首次响应文件截止时间的同一时间和地点组织磋商仪式。磋商仪式邀请供应商代表、采购人和专家等有关方面代表参加。参加磋商仪式的代表人应签名报到以证明其出席。
- 17.2 磋商仪式开始时，采购代理机构宣读致辞，由供应商代表或监察人员或公证人员检查响应文件的密封情况，经确认无误后，供应商退场。
- 17.3 磋商仪式中，除了按照本须知的规定原封退回迟到的响应文件之外，采购代理机构不得拒绝任何响应文件。
- 17.4 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。
- 17.5 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。

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。	提供证明文件的复印件
1-2	供应商资格声明书	提供了符合竞争性磋商文件要求的《供应商资格声明书》。	格式见《响应文件格式》

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1-3	供应商信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：首次响应文件提交截止时间以后、资格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，与其他竞争性磋商文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其响应无效。联合体形式磋商的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	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	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： 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。 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。	格式见《响应文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	提供证明文件的复印件
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	

序号	检查因素	检查内容	格式要求
3-1	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。	格式见本表 1-2 项
3-2	其他特定资格要求	供应商须根据朝纪发【2011】2 号令提供廉洁准入证明或提供中华人民共和国最高人民法院裁判文书网查询记录。	提供证明文件的复印件
4	磋商保证金	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	审查因素	审查内容	是否允许澄清、说明或者更正
1	授权委托书	按竞争性磋商文件要求提供授权委托书；	不允许
2	响应完整性	未将一个采购包中的内容拆分响应；	
3	报价	报价未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；	
4	报价唯一性	响应文件未出现可选择性或可调整的报价（竞争性磋商文件另有规定的除外）；	
5	响应有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足竞争性磋商文件中载明的响应有效期的；	
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按竞争性磋商文件要求提供且签署、盖章的；	
7	★号条款响应	响应文件满足竞争性磋商文件第四章《采购需求》中★号条款要求的；	
8	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或响应文件报价出现前后不一致时，供应商对修正后的报价予以确认；（如有）	
9	报价合理性	报价合理，或供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应磋商小组要求在规定时间内证明其报价合理性的；	
10	公平竞争	供应商遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他供应商的竞争行为，不存在损害采购人或者其他供应商的合法权益情形的；	
11	附加条件	响应文件未含有采购人不能接受的附加条件的；	
12	其他无效情形	供应商、响应文件不存在不符合法律、法规和竞争性磋商文件规定的	

		其他无效情形。	
--	--	---------	--

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、说明或者更正的内容，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 % 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 3.3.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
- 3.3.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 3.3.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照竞争性磋商文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 3.3.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。
- 3.3.7 残疾人福利性单位按竞争性磋商文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 3.3.8 若供应商同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。
- 3.3.9 其他为落实政府采购政策实施的优先采购： 。

4 磋商环节及提交最后报价后如出现以下情况的，供应商的响应文件无效：

- 4.1 供应商对实质性变动不予确认的；
- 4.2 不满足磋商文件★号条款或磋商文件技术指标超出磋商文件《采购需求》中主要技术参数允许偏差的最大范围的（如有）；
- 4.3 未按照磋商小组规定的时间、逾期提交最后报价的；
- 4.4 如供应商的最后报价超过竞争性磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价的；
- 4.5 响应文件中出现可选择性或可调整的报价的（竞争性磋商文件另有规定的除外）；
- 4.6 最后报价出现前后不一致，供应商对修正后的报价不予确认的；

4.7 其他：__。

5 评审方法和评审标准

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

5.2 竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

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

5.4 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，优先采购的具体规定（如涉及）__。

6 确定成交候选人名单

6.1 磋商小组将根据各供应商的评审排序以及磋商文件中关于成交候选人的相关规定，确定本项目成交候选人名单，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选人的排名顺序。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。响应文件满足竞争性磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为排名第一的成交候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

6.2 磋商小组根据上述供应商排序，依次推荐排序前 3 名的供应商为成交候选供应商（若在磋商文件允许的情形下提交最后报价的供应商为二家，则依次推荐二名供应商为成交候选供应商），并编写评审报告。

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

7 报告违法行为

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

二、评审标准

序号	评分因素	评价指标	分值	评分标准
1	商务部分 (16分)	企业业绩 及经验	10分	综合考虑供应商自2021年01月01日至今（以合同签订日期为准）承担的与本项目服务内容相同或类似的业绩及经验，每提供1个有效证明材料得2分，本项最高得10分。 注：须提供合同（至少包含首页、服务内容页、金额页、签字盖章页）复印件并加盖供应商公章。
		供应商 能力	6分	供应商具有有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证的，每提供1个有效认证证书得2分，本项最高得6分。 注：须提供证书复印件并加盖供应商公章。
2	技术及服 务部分 (74分)	对需求的 响应程度 和分析情 况	10分	综合考虑供应商针对本项目采购需求和本项目业务现状及发展趋势的熟悉和了解程度所提出的项目分析，内容包括但不限于项目概况、项目内容、项目重难点等。 (1) 供应商对本项目需求理解全面透彻，能够结合项目背景准确理解项目意图，分析详尽准确，内容表述清晰，对于项目需求的重点和难点有深入解析，对各项任务 and 基本要求能够进一步细化，形成完整的工作思路的，得10分； (2) 供应商对本项目需求理解基本全面、有一般性理解，能够结合项目背景理解项目意图，分析详细，能够对项目需求的重点和难点进行解析，针对各项任务 and 基本要求能够形成较为完整的工作思路的，得7分； (3) 供应商对本项目需求理解有部分欠缺，不能完全分析项目意图，对项目需求的重点和难点有片面性解析，对项目的工作思路描述简单的，得4分； (4) 供应商对本项目需求理解有较多欠缺且分析简略，对项目需求的重点和难点解析粗糙，未能形成有效的工作思路的，得1分； (5) 未提供不得分。
		项目实 施 方案	10分	综合考虑供应商针对本项目所提供的实施方案。 (1) 实施方案完全遵循建设原则，技术实施科学合理，内容完整有效，完全响应实施要求，可行性强的，得10分； (2) 实施方案充分考虑建设原则，技术实施较科学合理，内容较完

				善，充分响应实施要求，可行性较强的，得 7 分； （3）实施方案未充分考虑建设原则，技术实施科学性合理性一般，内容完整性一般，对实施要求的响应程度一般，可行性一般的，得 4 分； （4）实施方案有部分缺失，无法全部遵循建设原则，技术实施科学性合理性较差，内容有缺漏，对实施要求的响应程度较差，可行性较差的，得 1 分； （5）未提供不得分。
		专业知识 库管理方 案	12 分	综合考虑供应商针对本项目所提供的专业知识库管理方案（包括但不限于提供企业设立、变更、注销、（增、减、补、换）证照、食品、药品、医疗器械、档案业务流程图和逻辑关系图；提供不少于 1000 条业务知识库标准问答；提供不少于 1000 条近两年以来申请人咨询热点问题解答）。 （1）业务知识流程和逻辑清晰，专业知识库问答涵盖全面，热点问题汇总针对性强，对采购人所有的办公需求能够形成有效支撑的，得 12 分； （2）业务知识流程和逻辑较清晰，专业知识库问答涵盖较全面，热点问题汇总针对性较强，对采购人所有的办公需求能够形成较为有效的支撑的，得 8 分； （3）业务知识流程和逻辑一般，专业知识库问答涵盖面一般，热点问题汇总针对性一般，对采购人办公需求的支撑性一般的，得 4 分； （4）业务知识流程和逻辑有部分缺失，专业知识库问答涵盖面有部分缺失，热点问题汇总针对性较差，对采购人办公需求的支撑性较差的，得 1 分； （5）未提供不得分。
		数据分析 及质检方 案	5 分	综合考虑供应商针对本项目所提供的数据分析能力和质检方案。 （1）方案内容描述详尽、规范，数据分析能力强、针对性强，系统运行平稳，备份及时，具有很强的操作性和执行性的，得 5 分； （2）方案内容描述较详尽、规范，数据分析能力较强、针对性较强，系统运行较平稳，备份较及时，具有较强的操作性和执行性的，得 3 分； （3）方案内容描述有所欠缺、规范性一般，数据分析能力一般、针

				对性较差，系统运行平稳性较差，备份速度迟缓的，得 1 分； （4）未提供不得分。
		管理制度	3 分	综合考虑供应商针对本项目所制定的管理制度（包括但不限于现场管理、人员管理、信息安全管理等）。 （1）制度内容完善明确、岗责清晰、流程规范，方案能够高度结合实际工作现状及采购人需要提供平滑稳定的保障服务的，得 3 分； （2）制度内容完善性一般、岗责划分稍显模糊、流程规范性一般，方案基本结合实际工作现状及采购人需要提供保障服务的，得 2 分； （3）制度内容缺失较多、岗责划分不清晰、流程规范性较差，方案未能有效的结合实际工作现状及采购人需要提供保障服务的，得 1 分； （4）未提供不得分。
		人员培训及考核方案	3 分	综合考虑供应商针对本项目所提供人员培训及考核方案。 （1）培训计划安排合理、针对性强，培训材料涵盖内容全面详实，考核方式科学、针对性强的，得 3 分； （2）培训计划安排合理性、针对性一般，培训材料涵盖内容基本全面，考核方式科学性、针对性一般的，得 2 分； （3）培训计划安排合理性、针对性较差，培训材料涵盖内容较少，考核方式科学性、针对性较差的，得 1 分； （4）未提供不得分。
		应急响应方案	6 分	综合考虑供应商针对本项目所提供的应急响应方案。 （1）方案内容全面完善，风险规避策略高效，科学先进、合理可行，预警迅速、响应及时、措施得力，处理突发事件能力强的，得 6 分； （2）方案内容较全面完善，风险规避策略高效，较科学先进、合理可行，预警较迅速、响应速度快、措施较得力，处理突发事件能力较强的，得 4 分； （3）方案内容的全面完善性、科学先进性、合理可行性一般，有较为完整的风险规避策略，预警响应速度一般、措施基本得力，处理突发事件能力一般的，得 2 分； （4）方案内容有所欠缺，风险规避策略落后，合理可行性弱，响应不及时、措施存在缺陷，处理突发事件能力差的，得 1 分； （5）未提供不得分。

		软件功能 演示	14 分	考察供应商是否具有丰富的政务咨询服务经验和快速履行服务所具备专业技术能力，要求供应商根据市场监督管理局登记业务相关知识，模拟提供申请人咨询市场监督管理局登记科业务演示场景视频，具体要求如下： 1、在线客服机器人服务演示要求如下： （1）支持富文本沟通：在微信公众号端支持图片、文字、表格等富文本沟通方式。 （2）支持问题智能引导：对于申请人提供的标准问题进行精准解答服务，对于申请人提出的模糊问题可进行智能问题引导，帮助申请人准确定位问题以便更快地解决问题。 （3）支持人机无缝对接：在检测出申请人的问题超出了能力范围，将自动触发与人工在线客服的无缝转接，由人工在线客服提供更深入的支持、个性化的回答及复杂问题的解决方案。 （4）丰富的业务知识库：拥有丰富的登记、食药、档案等业务知识库，标准问答知识库条例不低于 6000 条，有效支撑在线客服机器人的在线咨询业务，并可以按业务领域对不同的接待组匹配不同业务知识库。 （5）智能学习能力：当申请人提出与知识库已有知识条例相似的问题，无法给予准确回复，机器人智能收纳到相似类目下，待管理审核，丰富知识库。 2、公众号端 2D 数字人面对面咨询服务演示要求如下： （1）提供微信公众号端 2D 数字人政策宣讲、智能问答及个性化咨询等服务，支持申请人与虚拟数字人助手实时语音智能交互，在互动过程中表情、动作、口型完美融合。 （2）申请人通过与 2D 数字人实时语音交互，虚拟数字人可为申请人提供企业开办、设立、变更等业务问题咨询，要求数字人回答问题准确率不低于 95%，可提供实时语音转文字聊天对话记录查询，要求语音识别准确率不低于 95%。 供应商需针对区市场监督管理局登记科业务场景提供在线客服机器人服务、公众号端 2D 数字人面对面咨询服务演示，共计 7 项，每提供一项符合功能要求的演示得 2 分，此项最高得 14 分。 注：合计演示时间不超过 10 分钟，供应商所递交演示光盘可由代理
--	--	------------	------	---

				机构代替演示,若未提供光盘或演示视频超过 10 分钟或光盘数据不能读取,则该项不得分。
		项目人员 配备方案	6 分	供应商针对本项目拟投入团队人员具有中级及以上人工智能训练师证书的,每提供 1 个有效证书得 2 分,本项最高得 6 分。注:须提供证书复印件并加盖供应商公章。
			5 分	综合考虑供应商针对本项目拟投入人员的经验实力。 (1) 人员组成科学合理,人员综合素质高、能力和专业性强,职责分工清晰明确,经验丰富的,得 5 分; (2) 人员组成较科学合理,人员综合素质较高、能力和专业性较强,职责分工较清晰明确,经验较丰富的,得 3 分; (3) 人员组成科学合理性有所欠缺,人员综合素质一般、能力和专业性一般,职责分工一般,人员经验一般的,得 2 分; (4) 人员组成科学合理性较差,人员综合素质一般、能力和专业性较差,职责分工不明确,人员经验欠缺的,得 1 分; (5) 未提供不得分。 注:须提供人员清单、个人简历、经验介绍等相关材料并加盖供应商公章。
3	报价部分 (10 分)		10 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)×10。 注: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
合计 100 分				

第四章 采购需求

一、项目概述

为进一步优化营商环境，更好的服务于朝阳辖区内的38万家企业，积极响应区政府关于畅通政务咨询热线、消除“堵点”的号召，北京市朝阳区市场监督管理局针对申请人电话咨询等待时间过长的的问题，于2021年9月通过政府购买服务的方式，引入政务咨询应答服务。通过该项服务有效缓解了电话咨询等待时间过长的的问题，基本满足了申请人的咨询需求。鉴于目前呼叫中心运行良好，为继续保持咨询电话现有状况，进一步提升咨询电话服务质量，2024年我局计划继续采用政府购买服务方式进行企业登记热线咨询服务。拟选用人工智能客服、网络智能问答和公众号申报流程等全场景咨询服务，不断更新登记业务知识库的同时还应当加强对企业选择诉求渠道和方式的引导，为企业咨询提供多元化服务。

二、项目需求

利用统一的电话号码提供全场景智能AI咨询服务，选用统一热线管理平台、统一标准知识库回答、提供移动端公众号在线智能咨询。本项目需提供10个移动端在线客服机器人7×24小时咨询服务、3个智能回访语音机器人服务、16个政务咨询应答岗工作时间5×8小时电话咨询服务、移动端2D数字人咨询服务及配套其他设备租赁服务，提供登记注册、食品、药品审批咨询及档案事项咨询。申请人拨打统一号码接入热线，系统自动识别申请人问题并解释，对于无法解答的问题可直接转人工处理并给予下一步指导，同时，智能回访语音机器人可以对企业来电进行“三率”（满意率、解决率、响应率）智能回访。

三、技术要求

为了更好的服务于朝阳区企业，为企业提供更好的营商环境，朝阳区市场监督管理局政务咨询应答服务项目，旨在提升朝阳区市场监督管理局登记科热线电话010-64668900咨询服务质量。

政务咨询应答服务项目总体技术要求：提供10个移动端在线客服机器人7×24小时咨询服务、3个智能回访语音机器人服务、16个政务咨询应答岗工作时间5×8小时电话咨询服务、移动端2D数字人咨询服务及配套其他设备租赁服务，提供登记注册、食品、药品审批咨询及档案事项咨询。全场景立体的线上、线下和智能客服系统。结合实时语音及短信回复方式，提高用户满意度；通过在线录音系统，详细记录用户的每次咨询内容；通过在线工单管理系统，建立企业群众反映问题、表达诉求的快捷通道，为区企业提供360度全方位的智能咨询服务。

服务体系搭建完成后，朝阳区市场监督管理局力求人工接听率达到99%以上，确保每次咨询内容有迹可循，有问必答。随着人工接听率的变化，要求系统具有更新知识库的功能。

1、移动端在线咨询服务

提供公众号平台咨询服务，包含登记业务、事项告知单、教我填表、公司取名、食品（餐饮）、药品、医疗器械事项的在线咨询导引；包含诉求直通、在线机器人智能问答、面对面咨询、政策指南等，业务解答范围包括登记注册政策文件、法规条文、操作文档、常用网址、业务流程、热点问题等，具备以下服务功能：

申请人可以通过微信公众号在线咨询发送消息到平台进行咨询，智能在线客服机器人根据录入知识库即可即时答复，满足1对1的客户化问答，可以提供转人工在线客服咨询；同时可以用文字、语音、图片等多种方式展示信息，更方便直观。

智能在线客服：具备上下文识别功能，能根据上轮对话信息，补全下文提问内容。具有模糊问题引导功能、相关问题推荐功能、多轮会话、动态场景等功能。

提供在线工单管理服务：支持工单记录、生成、流转、反馈服务，企业可在线发起诉求工单。

最少支持10路并发；支持自然语言识别与自动识别回复；提供自然语言识别与搜索引擎模块、聚类处理等功能。提供通用词库与寒暄库等通用库；提供专业知识库管理；支持智能学习功能，收集常见问答信息，智能分析同一答案所对应的不同问法，并添加进知识库中；支持不能回答的问题，自动记录至未知学习列表，同时记录该问题的询问次数。

强大知识库支撑机器人，可独立接待客户，也可以辅助人工客服及时回答客户。

可按业务领域对不同的接待组匹配不同知识库，可自定义进入机器人规则，预警规则。

智能回答：精准回答，未知问题回答，反向引导，智能推荐。

智能学习：当客户提出与知识库已有相似问题，无法给予回复，机器人智能收纳到相似类目下，待管理审核，丰富知识库。

未知问题学习：当机器人回答不上时可对于此问题进行自动收入待审核，使得知识库能不断丰富。

机器人对热点问题、增长最快问题、最新问题等维度做实时分析，方便团队及时发现客户需求，快速完善知识库。

2、智能回访语音机器人服务

智能回访服务提供自动热情回访，提升服务满意度，提供“暖、快、优”服务。

企业用户回访在服务中起着至关重要的作用，也是全场景智能客服系统服务满意度的重要体现。在工单处理完成后，系统通过接口通知语音机器人，机器人收到该状态码后，将自动致电企业来电用户，对企业近期咨询问题进行“三率”回访。回访完成后，系统自动生成回访报告，

方便领导查看。主要包括：智能AI呼出、呼出短信管理、呼出机器人话术管理、数据统计分析、通信管理。

支持与呼叫中心IVR流程统一排队，能从IVR流程通过语音交互接入智能语音机器人，智能语音机器人无法回答时可携带用户咨询的问题转至政务咨询应答岗。支持短信发送功能，用户咨询过程中能自动识别发送短信的节点，进行短信发送。

智能问答：情绪识别、声纹识别、意图识别、多轮会话、对话管理。

智能学习：当客户提出与知识库已有相似问题，无法给予回复，机器人智能收纳到相似类目下，待管理审核，丰富知识库。

未知问题学习：当机器人回答不上时可对此问题进行自动收入待审核，使得机器人能回答问题更丰富。

3、移动端2D数字人咨询服务

(1) 移动端根据市场监督管理局要求提供1年2D数字人面对面咨询服务，采用真人形象，实现2D数字人实时交互服务。沟通过程中的情绪表达、表情互动、口型同步等功能，提供数字工作人员对外咨询服务。

(2) 提供针对朝阳区市场监督管理局企业服务专属知识库，可支持与申请人对话场景知识、热词、话术词典、问题学习等，支持知识点领域管理、知识训练、知识操作日志等，提供1年知识库定期更新及2D数字人定期训练服务。

注：供应商须提供专业知识库管理方案（包括但不限于提供企业设立、变更、注销、（增、减、补、换）证照、食品、药品、医疗器械、档案业务流程图和逻辑关系图；提供不少于1000条业务知识库标准问答；提供不少于1000条近两年以来申请人咨询热点问题解答）。

4、政务咨询应答服务

供应商需提供一年16个政务咨询应答岗工作日时间5×8小时电话咨询服务（服务场所使用及客服人员配套办公设备须供应商自备）。坐席人员要求具有多年行业经验，普通话表达清晰标准；具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力，身体健康。坐席人员上岗前需培训合格后方能上岗。

要求坐席人员每天与专业老师进行业务和工单沟通，定期参加专业老师制定的指导和例会、组织培训和总结考核。服务中心要求具有健全的专业知识库、服务规范、工单规范、质检规范、考核体系和投诉应对机制等健全的规章制度，保证热线电话的接通率，满意度、服务质量和坐席专业性。

5、项目服务配置清单及要求

序号	服务名称	技术服务要求	服务数量	单位
一、在线咨询服务				
1	智能在线客服机器人	配置 10 个智能在线客服服务, 提供 7×24 小时咨询服务。	10	个/年
2	对接通讯协议模块	提供对接通讯协议模块服务。	10	套/年
3	回访语音机器人授权	提供 3 个智能回访服务。	3	个/年
4	IVR 系统 MRCP 接口服务	IVR 系统支持 MRCP 接口, 与第三方智能语音系统对接, 实现智能语音导航和智能语音会话功能。	1	套/年
5	呼叫中心系统服务	智能呼叫中心系统服务: 包括人工座席管理功能, 电话的呼入呼出、转接、通话, 呼叫中心系统管理, 通话记录 (含录音)、黑白名单管理、大屏监控; 通话报表、呼叫质检、座席资料管理, 角色管理、权限管理。	1	套/年
6	CRM 工单管理	提供 1 年 CRM 工单管理服务, 支持工单记录、生成、流转、反馈。	1	套/年
7	工单质检服务	提供 1 年咨询热线各类工单的接收、转办、反馈和答复; 提供 1 年咨询热线投诉及疑难问题处理服务。	1	套/年
8	录音质检服务	提供 1 年咨询热线录音质检管理服务; 支持日常录音监听及语音监测质检管理。	1	套/年
9	数据分析服务	提供 1 年语音咨询数据分析服务, 可根据日/月/年进行热线情况统计、分析、汇总, 提供运营数据支撑服务。	1	套/年
二、移动端数字人咨询服务				
10	2D 数字人	提供 1 年 2D 数字人面对面咨询服务, 具有真人形象, 指导用户在移动端办理业务, 沟通过程中有情绪表达、表情互动、真人语音等, 增加与申请人之间的实时互动。	1	套/年
11	移动端数字人知识库运维更新服务	提供登记注册业务移动端虚拟数字人知识库的录入、修改、删除, 支持知识分类管理, 提	1	套/年

		供问答服务,对输入问题通过语义理解后精确定位用户的意图,经过知识库的检索后针对用户的问题进行反馈。系统支持设置阈值参数,阈值代表语义接近程度,高于阈值参数后才可输出正确答案并播报给用户。同时可提供知识发现、语义模型本地化训练等服务。提供1年知识库定期更新及数字人定期训练服务。		
三、政务咨询应答服务				
12	政务咨询应答岗	提供16个政务咨询应答岗一年12个月工作日时间5×8小时咨询服务。	16	坐席/年
四、其他租赁服务				
13	通讯协议对接	E1 数字中继服务	1	项/年
14	音频处理服务	人工录音存储服务	1	项/年
15	10M 跨省专线	运营商 10M 专线	1	项/年

四、服务期限及验收

1、服务期限：合同签订后1年。

2、交付期：合同签订后20个日历日内完成系统上线使用及培训工作。

3、验收：采购人指定地点；项目服务满3个月且通过采购人测评考核各项运行指标合格，方为验收合格。

4、售后服务：除法律规定的不可抗力原因外，客服服务中心正常工作不得中断。如遇检修线路、网络软件升级等可预见情况，可能影响座席通信的，应提前48小时通知采购人。

五、演示场景视频

演示场景视频用于考察供应商是否具有丰富的政务咨询服务经验和快速履行服务所具备专业技术能力，要求供应商根据市场监督管理局登记业务相关知识，模拟提供申请人咨询市场监督管理局登记科业务演示场景视频，具体要求如下：

1、在线客服机器人服务演示要求如下：

(1) 支持富文本沟通：在微信公众号端支持图片、文字、表格等富文本沟通方式。

(2) 支持问题智能引导：对于申请人提供的标准问题进行精准解答服务，对于申请人提出的模糊问题可进行智能问题引导，帮助申请人准确定位问题以便更快地解决问题。

(3) 支持人机无缝对接：在检测出申请人的问题超出了能力范围，将自动触发与人工在

线客服的无缝转接,由人工在线客服提供更深入的支持、个性化的回答及复杂问题的解决方案。

(4) 丰富的业务知识库:拥有丰富的登记、食药、档案等业务知识库,标准问答知识库条例不低于6000条,有效支撑在线客服机器人的在线咨询服务,并可以按业务领域对不同的接待组匹配不同业务知识库。

(5) 智能学习能力:当申请人提出与知识库已有知识条例相似的问题,无法给予准确回复,机器人智能收纳到相似类目下,待管理审核,丰富知识库。

2、公众号端2D数字人面对面咨询服务演示要求如下:

(1) 提供微信公众号端2D数字人政策宣讲、智能问答及个性化咨询等服务,支持申请人与虚拟数字人助手实时语音智能交互,在互动过程中表情、动作、口型完美融合。

(2) 申请人通过与2D数字人实时语音交互,虚拟数字人可为申请人提供企业开办、设立、变更等业务问题咨询,要求数字人回答问题准确率不低于95%,可提供实时语音转文字聊天对话记录查询,要求语音识别准确率不低于95%。

供应商需针对区市场监督管理局登记科业务场景提供在线客服机器人服务、公众号端2D数字人面对面咨询服务演示,共计7项。

注:供应商根据演示要求,提供MP4格式视频演示光盘,单独密封提交。合计演示时间不超过10分钟,演示情况将计入评分。

第五章 合同草案条款

（本合同以最终双方协商签订合同文本为准）

政务咨询应答服务项目 合同书

甲方（采购人）：

地址：

法定授权代表人：

电话：

邮编：

乙方（供应商）：

地址：

法定授权代表人：

电话：

邮编：

签订日期：

合 同 书

（本合同是中小企业预留合同）

甲 方：_____

乙 方：_____

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》规定，以及招标文件（项目编号：_____）要求和响应文件承诺，北京市朝阳区市场监督管理局（采购人，以下简称“甲方”）和_____（供应商，以下简称“乙方”），双方本着平等互利的原则，就_____（项目名称）事宜，同意按下述条款和条件签署本合同。

第一条 服务期限

本项目服务期限为自____年__月__日起至____年__月__日止。

第二条 服务内容

利用统一的电话号码提供全场景智能 AI 咨询服务，选用统一热线管理平台、统一标准知识库回答、提供移动端公众号在线智能咨询。本项目需提供 10 个移动端在线客服机器人 7×24 小时咨询服务、3 个智能回访语音机器人服务、16 个政务咨询应答岗工作时间 5×8 小时电话咨询服务、移动端 2D 数字人咨询服务及配套其他设备租赁服务，提供登记注册、食品、药品审批咨询及档案事项咨询。申请人拨打统一号码接入热线，系统自动识别申请人问题并解释，对于无法解答的问题可直接转人工处理并给予下一步指导，同时，智能回访语音机器人可以对企业来电进行“三率”（满意率、解决率、响应率）智能回访。

第三条 项目合同金额及支付

1、本合同总金额为人民币____元，（大写：人民币_____）。

2、履约保证金：乙方于本合同签订生效后 7 个工作日内向甲方支付合同总金额 10% 的履约保证金，即人民币____元（大写：人民币_____）。

3、合同款项支付：甲方收到乙方履约保证金后 7 个工作日内一次性向乙方支付合同总额 100% 的款项，即人民币____元（大写：人民币_____）。乙方收到甲方款项的同时，向甲方开具等额法定税务发票。

4、履约保证金退还：甲方组织并进行项目验收，验收合格后，甲方于 7 个工作日内向乙方退还履约保证金。

第四条 甲方权利及义务

1、项目实施期间甲方可随时了解掌握项目工作进度及资金运作。

2、协助乙方解决项目实施过程中非商业原因导致的困难事项。

3、组建项目监管小组，实地考察、监督项目执行情况，全面了解组织和服务情况，乙方应主动、积极配合监管。

4、收到乙方提交的项目考核报告后，对乙方的项目实施情况进行评估，完成项目实施成果验收。

第五条 乙方权利及义务

1、应按响应文件承诺及合同约定按时按质完成项目实施工作，以甲方测评考核等指标作为依据确定服务项目及服务标准，对每项服务（服务项目以乙方响应文件中的服务清单为准）制定切实可行的执行方案并遵照执行，保证服务质量。

2、按合同规定甲方需要按本合同的规定按时足额拨付项目经费。

3、在履行协议过程中，不得将服务项目委托给第三人，应按本协议如实报告项目进展情况。

4、应在项目结束后 10 日内向甲方提交项目实施情况总结报告，提交项目情况说明书。

5、针对因本项目服务质量导致的投诉，乙方制定了相关应急措施，确保本项目的投诉解决率达到 99%以上；项目运行期间乙方应保证所解答问题的正确率；不能解答的问题通过工单流转到后台解决。对于此类问题，确保在 24 小时内（不含节假日时间）给予申请人回复。

第六条 变更

1、甲方对项目需求的任何变更均须以书面形式向乙方提交变更申请；乙方须在 5 个工作日内作出正式书面答复，并提出具体的实施方案交由甲方确认。一般情况下，乙方应完全响应甲方的需求调整，且不得变更本合同的时间进度；如甲方的需求变更涉及较大功能调整，导致乙方的开发工作量大幅提高，且影响本合同所约定的时间进度，则甲乙双方应另行签署补充合同，但不得影响本合同条款的正常执行。

2、乙方不得随意变更合同中已确定的功能需求。确有必要变更的，乙方应以书面方式向甲方提交变更申请，甲方应在 5 个工作日内作出正式书面答复。若甲方同意变更，则当工作量增加/减少时，变更部分费用甲乙双方应签署补充协议；若甲方不同意乙方提出的变更，则乙方必须无条件履行本合同。

第七条 知识产权

1、乙方在履行合同过程中提供给甲方全部技术资料、文件和其他含有数据和信息的资料，其知识产权属于乙方。

2、除合同条款另有约定外，乙方不因签署和履行合同而享有甲方在履行合同过程中提供给甲方的软件、资料、配套软件、电子辅助程序和其他含有数据和信息的资料的知识产权。

3、如合同设备涉及知识产权，则乙方保证甲方在使用合同设备过程中免于受到第三方提出的有关知识产权侵权的主张、索赔或诉讼的伤害。

第八条 保密条款

1、任何一方对其获知的本合同涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于甲方、乙方双方的往来书面文字文件、电子邮件等）中另一方的商业秘密或国家秘密负有保密义务。

2、除非法律、法规另有规定或得到本合同另一方的书面许可，任何一方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密或国家秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密或国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。如乙方或其管理人员、服务人员未能遵守本条款的，则乙方应赔偿甲方因此遭受的损失，包括但不限于法律费用、经济损失及其它费用。

3、本合同相关的保密条款之效力不受本合同终止、解除、无效或被撤销等因素影响。

第九条 合同期限与终止

1、服务期限：合同签订后 1 年。

2、合同的终止：合同期满；或者在履行合同过程中，由于不可抗力等原因，造成合同无法履行的。

第十条 争议的解决

1、本合同在履行过程中发生争议，由双方协商解决，协商不成的，可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 违约责任

1、合同一方不履行合同义务、履行合同义务不符合约定或者违反合同项下所作保证的，应向对方承担继续履行、采取修理、更换、退货等补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2、乙方未能按时交付系统平台的，应向甲方支付迟延交付违约金。除合同条款另有约定外，迟延交付违约金的计算方法如下：

（1）从迟交的第四周到第八周，每周迟延交付违约金为迟交合同价格的 0.05%；

（2）从迟交第九周起，每周迟延交付违约金为迟交合同价格的 0.15%。在计算迟延交付违约金时，迟交不足一周的按一周计算。迟延交付违约金的总额不得超过合同价格的 2%。迟延交付违约金的支付不能免除卖方继续交付相关合同设备的义务，但如迟延交付必然导致合同设备安装、调试、考核、验收工作推迟的，相关工作应相应顺延。

3、如甲方未能及时履行本合同第四条第五款的合同义务，则每迟延一周应按照合同总价 0.05% 的标准向乙方支付违约金。因甲方原因造成的项目无法正常开通、工期延误等，乙方不承担任何责任，工期将顺延相应时间，乙方因此造成的损失应由甲方承担赔偿责任。

第十二条 其他

- 1、本合同一式捌份，甲方、乙方各执肆份，经双方法定授权代表人签章之日起生效。
- 2、本合同的合同清单、成交通知书、响应文件作为合同附件是本协议不可分割的部分，与本合同共同产生法律效力。

合同签署页

甲方：

名称：（印章）

日期：

授权代表（签字）：

地址：

电话：

开户银行：

账号：

乙方：

名称：（印章）

日期：

授权代表（签字）：

地址：

电话：

开户银行：

账号：

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 中小企业政策

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 中小企业证明文件

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加北京市朝阳区市场监督管理局的政务咨询应答服务项目采购活动，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：

政务咨询应答服务，属于信息传输业；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_____（选填：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 其他特定资格要求

供应商须提供其所在地检察机关出具的，关于供应商及法定代表人、项目负责人在近三年无行贿犯罪记录的证明（有效期内的复印件，须加盖供应商公章）。

注：若所在地检察机关不开具，则供应商应当自行到“中国裁判文书网”查询供应商、法人代表及项目负责人无行贿行为情况并下载（提供网页截图并加盖供应商公章），并对该信息的真实性负责（提供承诺，格式自拟并加盖供应商公章）。

4 磋商保证金凭证/交款单据复印件

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 90 个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应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复印件：

说明：

- 1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
- 2.若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复印件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**复印件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：____（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____性别：____年龄：____职务：____

系____（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复印件：

--

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.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
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）： ☐ 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列明，否则 响应无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

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“正偏离”或“负偏离”或无偏离。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

11 代理服务费承诺书

代理服务费承诺书（格式）

致：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

我们在贵公司代理的_____项目（项目编号：_____）竞争性磋商中若获成交，我们保证在领取成交通知书时按磋商文件的规定，以支票、银行汇票、电汇、现金或经贵公司认可的一种方式，向贵公司指定的银行账号，按照磋商文件中代理服务费收取标准一次性支付代理服务费，且最迟不超过成交通知书发出后 7 个工作日。如我公司未在成交通知书发出后 7 个工作日内支付代理服务费，我公司同意贵公司从本项目磋商保证金中扣除相应款项。

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

特此承诺。

承诺方法定名称（承诺方盖章）：_____

承诺方法定代表人/负责人或授权代表（签字或签章）：_____

日期：_____

12 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

12-1 业绩证明文件

综合考虑供应商自2021年01月01日至今（以合同签订日期为准）承担的与本项目服务内容相同或类似的业绩及经验。

序号	项目名称(含已完成及正在实施的项目, 请分别注明并做适当描述)	合同主要内容	合同总金额	委托方联系人及电话	供应商负责人及电话	备注

12-2 技术及服务部分（自行提供）

包括但不限于对需求的响应程度和分析情况、项目实施方案、专业知识库管理方案、数据分析及质检方案、管理制度、人员培训及考核方案、应急响应方案、软件功能演示、项目人员配备方案等内容（具体要求详见评审标准）。

12-3 其他（自行提供）

13 最后报价一览表（实质性格式，磋商后提交）**最后报价一览表**

项目编号/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

14 最后分项报价表（实质性格式，磋商后提交）**最后分项报价表**

项目编号/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.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

3.此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日