北京市政府采购项目
公开招标文件示范文本
（2024 年版）

项目名称：2025 年智慧天竺双中心运营保障服务项目

项目编号：110113252102000021176-XM001

采 购 人：北京市顺义区天竺镇人民政府

采购代理机构：北京博睿丰工程咨询有限公司

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.....23
第五章　采购需求.....31
第六章　拟签订的合同文本.....46
第七章　投标文件格式.....57

注：采购文件条款中以“■”形式标记的内容适用于本项目，以“□”形式标记的内容不适用于本项目。

第一章　投标邀请

一、项目基本情况

1.项目编号：11011325210200021176-XM001

2.项目名称：2025 年智慧天竺双中心运营保障服务项目

3.项目预算金额：470 万元、项目最高限价：285.034848 万元

4.采购需求：

标的名称	采购项目预算金额（万元）	数量	简要技术需求或服务要求
运营服务	470	1	优选一家供应商，拟组建不少于 16 人的团队，提供市民诉求处置中心日常保障、综合执法中心日常保障、智慧应用软件系统管理与维护、信息化基础设备设施管理与维护、运营服务及技术支持等服务。（具体内容详见“采购需求”）

5.合同履行期限：自合同生效之日起 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：

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：提供的服务全部由符合政策要求的小微企业承接。

□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、获取招标文件

1.时间：2025 年 4 月 14 日至 2025 年 4 月 18 日，每天上午 9:00 至 12:00，下午 12:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2025 年 5 月 7 日 9 点 30 分（北京时间）。

地点：北京市顺义区复兴东街 3 号院顺义区政务服务中心 6 号电梯厅二层（以屏幕显示开标室为准）或北京市政府采购电子交易平台。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：本项目需要落实促进小微企业、监狱企业及残疾人福利性单位发展等政府采购政策（具体要求见招标文件）。

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

供应商可在开标地点或远程使用 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。为保证开标环节正常进行，建议供应商参加现场开标会。

3.公告媒体：本公告在中国政府采购网、北京市政府采购网发布。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名　　称：北京市顺义区天竺镇人民政府

地　　址：北京市顺义区天竺镇府右街 6 号

联系方式：刘博、010-80463066

2.采购代理机构信息

名　　称：北京博睿丰工程咨询有限公司

地　　址：北京市顺义区林河南大街 9 号院 9 号楼 2 层 262 室

联系方式：路璐、王鑫磊、胡紫阳、赵毛鹅、于辉、孙萌、金文玲、王海霞、梅春霞 010-61409078、15801349657

3.项目联系方式

项目联系人：路璐、王鑫磊、胡紫阳、赵毛鹅、于辉、孙萌、金文玲、王海霞、梅春霞

电　　话：010-61409078、15801349657

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。

<table>
<tr><th>条款号</th><th>条目</th><th>内容</th></tr>
<tr><td>2.2</td><td>项目属性</td><td>项目属性：
■服务
□货物</td></tr>
<tr><td>2.3</td><td>科研仪器设备</td><td>是否属于科研仪器设备采购项目：
□是
■否</td></tr>
<tr><td>2.4</td><td>核心产品</td><td>■关于核心产品本项目 / 不适用。
□本项目 / 为单一产品采购项目。
□本项目 / 为非单一产品采购项目，核心产品为： / 。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">3.1</td><td>现场考察</td><td>■不组织
□组织，考察时间： / 年 / 月 / 日 / 点 / 分
考察地点： / 。</td></tr>
<tr><td>开标前答疑会</td><td>■不召开
□召开，召开时间： / 年 / 月 / 日 / 点 / 分
召开地点： / 。</td></tr>
<tr><td>4.1</td><td>样品</td><td>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）： / 。</td></tr>
<tr><td>5.2.5</td><td>标的所属行业</td><td>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：
<table>
<tr><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr>
<tr><td>运营服务</td><td>租赁和商务服务业</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>11.2</td><td>投标报价</td><td>投标报价的特殊规定：
■无
□有，具体情形： / 。</td></tr>
<tr><td>12.1</td><td>投标保证金</td><td>投标保证金金额：人民币贰万元整（￥20000）；
以保函形式递交的递交至：纸质保函原件递交至北京市顺义区马坡镇双丰街道复兴四街 3 号院金蝶软件园 4 号楼(A 座)617 室或开标地点；电子保函上传至北京市政府采购电子交易平台。
投标保证金收受人信息：</td></tr>
</table>

条款号	条目	内容
		账户名：北京博睿丰工程咨询有限公司 开户行：北京顺义银座村镇银行南彩支行 账　号：601184380802138
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：/。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。
18.1	开标	供应商可在开标地点或远程使用 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。**为保证开标环节正常进行，建议供应商参加现场开标会。**
18.2	解密时间	解密时间：10 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 技术部分整体服务方案 得分高者为中标人。 □随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ■不允许 □允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容：/； （2）允许分包的金额或者比例：/； （3）其他要求：/。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8 号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637 号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问提出形式：书面形式（传真、电子邮件、加盖单位公章的纸质文件等）。
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：北京市顺义区天竺镇人民政府； 联系电话：010-80463066； 通讯地址：北京市顺义区天竺镇府右街 6 号。
27	代理费	收费对象： ■采购人 □中标人 收费标准：详见《采购代理及造价咨询服务框架协议》。 缴纳时间：详见《采购代理及造价咨询服务框架协议》。

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《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

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

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

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

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

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

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

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

会保险费；

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

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

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

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

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

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

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

5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的

产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

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

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

5.4 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下列内容，《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》

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、重大税收违法失信主体、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**。	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	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	本项目专门面向小微企业采购，建议在《资格证明文件》中提供相关证明文件。 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。	格式见《投标文件格式》
3	本项目的特定资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
3-1	政府购买服务承接主体的要求	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》
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项目的招标文件。	

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	未将一个采购项目中的内容拆分投标；
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	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）
9	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；
10	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；
11	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；
12	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
13	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__/__%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__/__%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：___/___

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	评分因素		分值（分）	评分标准
1	投标报价		0-20	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×20。 注：此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4及2.5。
2	商务部分	类似业绩	0-12	自2022年1月1日起至投标截止日期（以采购合同签订日期为准），投标人成功实施的运营服务类似业绩，每项得3分，最高得分为12分。 注：需提供采购合同（含项目名称、合同金额页、签字盖章页）、验收证明或结算证明或用户评价等相关证明文件的扫描件，扫描件应当加盖供应商公章。未提供或未按要求提供不得分。
3	技术部分	项目解读	0-12	根据投标人对本项目的理解程度、重点难点分析等方面进行综合评审： ■对本项目解读进行了详细的阐述，能够正确理解项目需求且全面，思路清晰，重点突出，合理分析现状，得12分； ■对本项目解读虽进行了阐述但未能贴合项目实际情况进行详细论述，工作理解较全面、基本理解项目需求，思路较清晰，项目重点掌握一般，现状分析一般，得8分； ■对本项目解读虽进行了阐述但未能贴合项目实际情况进行详细论述，工作理解较差，思路不清晰，项目重点未能完全掌握，现状分析较差，得4分； ■对本项目解读虽进行了阐述但仅为对采购需求的简单复制，得1分； ■未对本项目采购需求进行任何项目解读，得0分。
		整体服务方案	0-20	根据投标人提供的整体服务方案，包括但不限于：市民诉求处置中心日常保障、综合执法中心日常保障、智慧应用软件系统管理与维护、信息化基础设备设施管理与维护、运营服务及技术支持保障等方面进行综合评审： ■整体服务方案内容完整、透彻、理解认知度高，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目要求，得20分； ■整体服务方案内容较完整、理解认知度较高，科学合理，满足项目要求，得15分； ■整体服务方案内容简单、理解认知度一般，基本满足项目要求，得10分； ■整体服务方案内容较差、理解认知度较差，对本项目要求的内容有欠缺，得5分； ■未提供整体服务方案的，得0分。
		人员配备方案	0-10	根据投标人提供的人员配备方案进行综合评审： ■拟投入人员组织结构合理、岗位分工明确，并且有详细的人员配备方案，得10分； ■拟投入人员组织结构基本合理、岗位分工基本明确，人员配备方案基本完善，得7分； ■拟投入人员组织结构基本合理、岗位分工基本明确，人员配备方案缺乏完整性，得4分；

				■拟投入人员组织结构欠合理、人员配备方案不可行，得 1 分； ■未提供人员配备方案，得 0 分。
		拟投入车辆、设备、工具配备方案	0-10 分	根据投标人提供的投入车辆、设备、工具配备情况进行综合评审： ■拟投入车辆、设备、工具配备数量合理，性能良好，满足或优于本项目需要，得 10 分； ■拟投入车辆、设备、工具配备数量较充足，性能良好，基本满足本项目需要，得 7 分； ■拟投入车辆、设备、工具配备数量基本满足本项目需要，得 4 分； ■拟投入车辆、设备、工具配备数量不满足本项目需要，得 1 分； ■未提供拟投入车辆、设备、工具配备方案，得 0 分。
		人员培训方案	0-6	根据投标人提供的人员培训方案进行综合评审： ■培训的服务方案健全、合理的，得 6 分； ■培训的服务方案较健全、较合理的，得 4 分； ■培训的服务方案较一般、基本合理的，得 3 分； ■培训的服务方案较差的，得 1 分； ■未提供人员培训方案的，得 0 分。
		管理制度和保密措施	0-5	根据投标人提供的保密措施进行综合评审： ■管理制度和保密措施内容完整、合理，得 5 分； ■管理制度和保密措施内容较完整、较合理，得 4 分； ■管理制度和保密措施内容较一般、基本合理，得 3 分； ■管理制度和保密措施内容较差，得 1 分； ■未提供管理制度和保密措施的，得 0 分。
		应急服务方案	0-5	根据投标人提供的应急服务方案进行综合评审： ■方案完整、具体、针对性强，得 5 分； ■方案较完整、较具体、针对性较强，得 4 分； ■方案一般、针对性一般，得 3 分； ■方案较差，得 1 分； ■未提供应急服务方案的，得 0 分。
合计			100	

第五章　采购需求

一、采购标的

标的名称	采购项目预算金额（万元）	数量	简要技术需求或服务要求
运营服务	470	1	优选一家供应商，拟组建不少于 16 人的团队，提供市民诉求处置中心日常保障、综合执法中心日常保障、智慧应用软件系统管理与维护、信息化基础设备设施管理与维护、运营服务及技术支持等服务。

二、商务要求

（一）合同履行期限：自合同生效之日起 1 年。

（二）服务地点：北京市顺义区天竺镇。

（三）付款条件：

1. 合同签订生效后 10 个工作日内，采购人预付运营保障服务费总额的 50%；

2. 合同到期前 5 个月，采购人支付运营保障服务费总额的 30%；

3. 合同到期后 1 个月内，采购人支付运营保障服务费总额的 20%；

4. 扣罚费用按照采购人绩效评价结果罚则扣除以及违约金扣除（如有）。

5. 具体支付时间由双方另行商定，每次实际付款前，供应商还需满足以下条件，否则采购人有权不予付款，且不承担任何责任：

（1）供应商向采购人提供工作量确认单，采购人对供应商的工作量进行审核，双方共同签字确认；

（2）如需财政资金拨付的，待财政资金到位且采购人履行完毕资金拨付审批程序后，供应商方可向采购人开具发票，由采购人向供应商拨付资金。

三、技术要求

（一）服务方式

驻场服务、现场维护、电话专线等服务方式。

（二）服务范围

提供天竺镇市民诉求处置中心运营保障、天竺镇综合执法中心运营保障、智慧

天竺应用软件系统管理、维护、安全防护与优化升级，天竺镇信息化基础设备设施管理、维护、安全防护与维修等方面工作，自行配备用于完成本项目所需的办公工具、设备设施、车辆工具、通讯工具、技术支持、人员支持、质量监管，以及其他必要条件（包括但不限于代码升级费用），采购人不再另行付费。采购人提供技术资料及办公场地。

（三）服务内容及要求

1. 市民诉求处置中心日常保障

1.1 市民诉求处置中心运营

做好案卷处理、数据统计、记载工作日志，及时向中心汇报网格运营工作开展情况。

（1）专人坐班，要求专职专岗，对每个工作岗位必须配备岗位说明书；

（2）根据市民诉求处置中心的工作职能，制定相应的工作岗位要求；

（3）根据区政府的要求，开展一些配合性的工作；

（4）市民诉求处置中心监控软件的使用、管理、记录，日志管理；

（5）每天检查各业务系统是否正常；

（6）保持通讯系统畅通，确保随时能与各科室取得联系，提高快速反应能力；

（7）对当班各类事项做好登记；

（8）对需要跟踪处置的事件在值班日志上详细记录，同时做好案件跟进表的登记、处理；

（9）实行一对一交接制度。

1.2 上报处理

（1）投诉专线受理

实行 24 小时值班，提供各类城镇管理问题的投诉、咨询等服务。接到公众举报后，由受理员将问题及时记录，主要内容为事发详细位置，事发具体情况，举报人电话等，受理员将相关信息登记到城镇管理信息系统中，并要求相关部门在岗人员进行现场核实处理，核实处理后将结果反馈市民诉求处置中心，中心做好登记。

1）接听社会公众来电及投诉热线；

2）接受各级领导及有关部门转来的城镇管理问题，并做好登记；

3）接收信息采集员通过信息采集器上报的所有城镇管理问题信息，并做好登记；

4）根据接收到的问题信息的性质进行分类，将跨区域跨部门的重大案件与其他案件区分开；

5）根据属地管理原则将案件及时流转到相应的部门进行受理；

6）汇总整理天竺镇相关部门解决城镇部件、事件问题的评价结果；

7）完成各级领导交办的其他事项。

（2）转交办案件受理

受理 12345 政府服务热线城镇管理案件，完成上级领导交办的其他事项。

1）接收受理员流转来的城镇管理案件信息；

2）对所有流转来的案件信息根据其性质进行判断分类，上报相应部门；

3）对问题案件信息按归属部门进行分类，并在规定的时间内分派到各相关专业部门并进行监督办理；

4）接收专业部门发送的接受任务信息，并对该案件进行监督记时，对案件处理情况进行跟踪；

5）接受专业部门的问题处理反馈信息并进行登记，将信息反馈给市民诉求处置中心；

6）与专业部门就未处理好的重大问题案件的性质和情况进行协调，对由协调后流转过来的能解决的重大问题，监督专业部门进行办理，对不能有效解决的案件，及时上报上级部门；

7）对上级反映的未处理好的案件进行审批，进行具体的处理协调，对非重大问题案件进行监督跟踪；

8）接收并流转市区各级转来案件；

9）完成各级领导交办的其他事项。

1.3 人员培训

供应商每季度安排培训计划，对新调动的人员进行不少 8 小时的培训（培训由供应商自行完成），定期考核值班人员理论掌握与动手能力，考核结果提交天竺镇人民政府。

1.4 内容运营

供应商负责对顺义区人民政府网站的天竺镇板块的内容进行维护、更新；文体广电信息报送、网宣文；每月一题、为群众办实事。

1.5 重要时刻专人值守服务

供应商提供对天竺镇人民政府重要时刻的专人现场值守支持，包括政府的重大会议期间、突发公共事件及其它任何天竺镇人民政府认为可能对其工作产生重大影响的时刻。

如需专人值守，天竺镇人民政府提前与供应商服务经理联系。供应商均需按事先合同约定提供专人值守服务。天竺镇人民政府如需超出合同约定范围的更多值守支持，需额外支付相应人力和差旅费用。

1.6 宣传接待

市民诉求处置中心是天竺镇对外宣传智慧城镇的直接窗口，承担大量接待参观访问的任务，因此需要准备宣传接待材料，配合相关接待工作。

2. 综合执法中心日常工作保障

2.1 综合执法大厅运营

（1）综合执法大厅运营，包括：人员值班，制度管理，信息化基础设备维护等；

（2）综合执法平台运营，包括：案卷受理、派遣、联合执法使用等；

（3）配备至少 3 辆专用车辆（①因属地在六环以内，有进京证要求，要求车辆为本地车牌；②车辆由使用人驾驶，不配专职司机；③车辆只用于载人）及 8 辆机动巡查工具用于网格巡查工作；

（4）分析研究平台中影响安全生产、市容市貌、园林绿化、市政设施等的突出问题，确定重点生产经营单位、重点区域，并按照上级要求、行业特点、生产经营单位情况等，制定日常工作人员的工作计划，开展日常工作人员信息采集工作并建立工作台账；

（5）每月开展一次重点检查和抽查，按照权限查处并督促消除监督检查中发现的或日常工作人员报送的事故隐患，超越职责范围的，抄告并配合相关部门进行查处，重大安全事故按规定及时上报上级领导；

（6）视频融合系统运行维护。

2.2 人员培训

供应商每季度安排培训计划，对新调动的人员进行不少 8 小时的培训（培训由供应商自行完成），定期考核值班人员理论掌握与动手能力，考核结果提交天竺镇人民政府。

2.3 重要时刻专人值守服务

保证重要时刻设备稳定运行尤为关键，因此，可对天竺镇人民政府提供重要时刻的专人现场值守支持，包括政府的重大会议期间、突发公共事件及其它任何天竺镇人民政府认为可能对其工作产生重大影响的时刻。

如需专人值守，天竺镇人民政府需提前与供应商服务经理联系。供应商均需按事先合同约定提供专人值守服务。天竺镇人民政府如需超出合同约定范围的更多值守支持，需额外支付相应人力和差旅费用。

3.智慧应用软件系统管理与维护

对整体系统进行日常，运用技术手段确保智慧应用软件系统安全，对出现的故障及时协调相关单位解决并跟进，确保故障解决率 100%；供应商自备应用服务器和数据服务器，用于搭建软件测试环境；一般故障问题的解决时限不超过 2 小时；重大故障问题的解决时限不超过 24 小时；复杂故障问题的解决时限不超过 48 小时，同时启用应急备用系统以支持日常工作正常开展。

序号	智慧应用	开发语言	环境
1	智慧天竺互联网工作平台	JAVA	Linux
2	智慧天竺公共服务平台	PHP	Linux
3	智慧天竺党建绩效考核平台	JAVA	Linux

3.1 软件日常管理

对已经投入使用的业务应用系统，全面跟踪监测、监控运行状态，做到准确判断、快速反应，保障业务应用的正常运行。主要内容包括：软件数据维护、故障分析处理及预警机制、软件缺陷分析、业务信息系统安全管理、业务系统的应用绩效管理、业务系统数据分析处理录入、业务报表的编制、业务流程的定制、地理信息

系统数据更新、系统数据的备份清洗和优化等。

3.2 数据库日常管理

数据监看和备份。对系统数据进行分类记录、分析、统计、监控和备份，并对不同的数据指标进行有效分析，形成规范性的报表文件。主要包括故障统计表、异常情况登记表、视频监控摄像机记录表、视频监控情况记录表、市民诉求处置中心月报。

3.3 系统日常管理

系统日常管理通常是针对具体的应用服务器开发的，用于对具体应用服务器功能进行全面的管理。

服务器基本信息管理：包括安装程序、CPU、内存、进程、磁盘分区信息管理。

各种服务的管理：包括 HTTP、FTP、SMTP、POP3、DNS 服务管理。

数据库的管理：包括 Oracle 性能、表空间等管理、Sybase、MS SQLSERVER、MySQL 管理。

性能分析：包括实时、当日、统计性能分析。

告警：提供告警联动。包括对话框告警、声音告警、应用程序告警、手机短信告警（需要添加手机模块）、邮件告警。

服务器的远程管理：随着网内服务器数量的增加，服务器的分布范围也日益分散，需要进行远程管理。

4.信息化基础设备设施及办公设备管理与维护

4.1 服务范围

天竺镇域内所有科室及村居办公设备及信息化基础设备设施。

4.2 维护任务

（1）实行集中统一的信息化运维管理模式。

（2）保障天竺镇人民政府的各种信息化应用系统及设备的稳定运行，降低设备故障率。

（3）提高天竺镇的信息化设备利用率。

（4）建立规范标准的信息化运维管理流程，由职能管理向流程管理转变。

（5）强化运维工作人员服务意识，规范工作操作与行为，提高工作效率及服务水平。

（6）负责天竺镇市民诉求处置中心城镇管理事务采集的所有工作。

（7）对信息技术资产进行巡检和登记，帮助天竺镇人民政府建立详尽的资产信息。

4.3 常规维护服务

（1）客户端常用应用软件维护及系统维护

1）客户端常用应用软件的安装、调试、管理、更新、升级、故障检测及排除；

2）客户端操作系统的调试、管理、更新，升级，故障检测及排除；

3）客户端操作系统包括 Windows Server 系列、Linux 系列等；

4）常用应用软件包括办公软件、翻译类软件、阅读类软件、下载类软件等，包括某些专业应用软件，如专业财务软件、排版软件等；

5）建立常用应用软件及驱动程序库。

（2）天竺镇人民政府计算机硬件维护及升级

1）客户端计算机硬件设备的维护、保养、更新、升级、故障检测及排除；

2）对于需要更换的设备，提供设备选型建议及市场参考价格，并可代为购买；

3）建立电脑硬件配置档案，实行标准化管理。

（3）服务器的病毒防护

1）安装、管理、维护服务器的病毒防护系统；

2）培训计算机病毒的防护知识以及防病毒软件的使用，建立的防病毒意识。升级、更新、优化已有的病毒防治系统；

3）定期提供病毒检测、告警及最新预防措施；

4）提供紧急病毒故障处理服务，对突发的新计算机病毒进行及时响应。

（4）网络防病毒系统的维护

对天竺镇人民政府的网络防病毒系统进行维护，升级版本，更新病毒库从而确保网络、系统及数据资料的安全。

（5）网络打印的故障处理

解决驱动程序/软件设置/网络设置问题造成的网络打印故障。

（6）非网络打印机的故障处理（非硬件损坏）

解决驱动程序/软件设置问题造成的打印故障。

（7）其它外置设备的故障处理

解决扫描仪、手写板、摄像头、外置硬盘、刻录机等外置设备由于驱动程序/软件设置问题造成的故障。

（8）局域网系统的故障诊断

检查由于网络设备（如网卡、网线、交换机等）或网络设置造成的局域网络通信故障。

（9）配线架及机柜的维护

整理并规范配线架及机柜内的走线，对于存在的缺陷和问题提供合理化改造方案。

（10）服务器系统维护

从服务器硬件选型、软件安装、管理到软硬件更新、升级，提供全程维护服务。

对操作系统提供性能监测、系统优化、故障检测、故障排除、用户管理、资源分配、安全性控制等。

服务器软件安装，安装配置、维护、故障排除等。

（11）服务器安全漏洞修补

及时对各台服务器提供最新的安全漏洞修补程序，以避免服务器及内部网络遭受到黑客的攻击，造成损失。

（12）办公自动软件的安装及维护

对办公自动软件系统的数据库备份、客户端安装、软件故障排除等进行办公自动软件整体维护。

（13）网络防病毒系统的建设

按需求，规划、建设网络防病毒系统，实现全方位病毒防护，确保网络、系统及数据资料的安全。

（14）音视频会议保障服务

熟练保障各大型视频会议，包括天竺镇各区级、市级组织的网络会议，保障各类现场会议的投影仪、话筒等网络设备正常使用。

（15）监控运维

镇街及各村居制高点共500余路监控等设备维护及安全检查工作。

4.4 网络、安全系统运维服务

从网络的连通性、网络的性能、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。网络、安全系统基本服务内容：

序号	服务模块	内容描述
1	现场备件安装	配合天竺镇人民政府进行，按备件到达现场时间工程师到达现场
2	现场软件升级	首先分析软件升级的必要性和风险，配合天竺镇人民政府进行软件升级
3	现场故障诊断	按服务级别：7×24小时；5×8小时
4	电话远程技术支持	7×24小时
5	问题管理系统	对遇到的问题进行汇总和发布

（1）现场技术人员值守

根据天竺镇人民政府的需求提供长期的现场技术人员值守服务，保证网络的实时连通和可用，保障接入交换机、汇聚交换机和核心交换机的正常运转。现场值守的技术人员每天记录网络交换机的端口是否可以正常使用，网络的转发和路由是否正常进行，交换机的性能检测，进行整体网络性能评估，针对网络的利用率进行优化并提出网络扩容和优化的建议。

现场值守人员还进行安全设备的日常运行状态的监控，对各种安全设备的日志检查，对重点事件进行记录，对安全事件的产生原因进行判断和解决，及时发现问题，防患于未然。

同时能够对设备的运行数据进行记录，形成报表进行统计分析，便于进行网络系统的分析和故障的提前预知。

（2）现场巡检服务

现场巡检服务是对天竺镇人民政府的设备及网络进行全面检查的服务项目，通过该服务可使天竺镇人民政府获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。同时，将有针对性地提出预警及解决建议，使天竺镇人

民政府能够提早预防，最大限度降低运行风险。

（3）网络运行分析与管理服务

网络运行分析与管理服务是指工程师通过对网络运行状况、网络问题进行周期性检查、分析后，为天竺镇人民政府提出指导性建议的一种综合性高级服务。

5. 运营服务及技术支持保障

5.1 质量监管支持保障

质量监管支持保障岗 1 人。

（1）质量控制

根据行业质量标准和质量体系要求，对本项目的各项工作进行监管及质量控制，确保各项工作达标。具体工作包括：

1）周报、月报、季度报告、年度报告、各类系统维护记录及其他各类运营台账的检查；

2）检查各系统软件功能完备情况、数据库备份情况、代码提交情况；

3）用户满意度调查、用户投诉、运营质量问题分析及整改监督；

4）系统升级、改造等开发工作的人员协调组织、需求调研、系统功能设计、功能开发、测试验证、部署上线等各阶段质量把控；

5）质量体系文件更新及下发落实。

（2）人员管理

1）定期进行人员的专业技能培训、行为规范培训及保密意识培训；

2）整体人力资源储备，在驻场人员因产假、离职等原因需要离岗时能够及时补岗，确保工作任务稳定推进；

3）人员日常考勤及考核管理，保障人员工作质量及工作效率。

5.2 技术服务支持保障

技术服务支持保障岗 7 人。

（1）系统开发及升级类支持

“智慧天竺互联网工作平台”等智慧应用软件系统功能开发及功能改造工作需要供应商采用项目管理的方式推进，以确保系统功能的可用性及易用性。

（2）故障处理类支持

面对突发性复杂问题，需要供应商提供高级工程师及技术专家进行及时的支持，以确保系统数据安全和系统的快速恢复。

（3）应急保障类支持

重大事件，包括：国家重大活动期间系统安全保障、市级或区级下派的相关信息系统安全防护任务等。此类事件需要供应商提供技术专家针对任务目标及“智慧天竺互联网工作平台”等智慧应用软件系统现有情况进行分析，指导或赴现场进行必要的漏洞修复工作，并制定应急预案以应对随时出现的问题。

6.人员配备要求

6.1 人员数量要求

供应商提供不少于 16 名的驻场人员。其中，市民诉求处置中心日常保障不少于 2 人、综合执法中心日常保障不少于 8 人、智慧应用软件系统管理与维护不少于 3 人、信息化基础设备设施管理与维护不少于 3 人，运营服务及技术支持保障按采购人需求进行安排。

6.2 人员条件要求

（1）驻场人员应全部具备 1 年以上同岗位工作经验；

（2）须安排至少 2 人负责派驻现场的统筹管理工作，且负责此项工作的人员须具备 3 年以上同岗位工作经验；

（3）须负责市民诉求处置中心全年（含周六日和节假日）的值班值守工作；

（4）须负责综合执法中心全年网格巡查工作（周六日和节假日期间安排双人值班即可，但特殊时期周六日或节假日可能安排三人或更多人值班）；

（5）须完成派驻科室临时交办的其他工作任务。

（6）且按法律规定为相关人员足额缴纳五险一金

（7）供应商应提供工种齐备的技术支持和人员支持团队，以确保智慧天竺信息化软硬件设备设施正常运行，该团队应提供至少包括：软件系统设计、UI 设计、WEB 前端程序开发、移动端程序开发、JAVA 程序开发、PHP 程序开发、Python 程序开发、系统架构、软件系统测试、网络安全、硬件设备维护维修等方面工作经验丰富的专

业技术人员。对于本项目涉及软件开发和升级等事项，采购人可协助原开发商向中标人提供简单移交。中标的供应商合同期满后，如不再负责此项目，有义务配合采购人移交采购人委托开发的技术平台相关源代码。

（8）供应商应建立健全服务管理制度，加强对服务人员的教育、管理和培训，提高服务人员的职业道德水平和业务素质。

★7.其他要求

（1）供应商须承诺在签订合同之日起10天内提供项目运营工作计划，包括但不仅限于：本项目驻场人员名册、人员资料和分工安排，设备工具及后备支持人员清单名册，运营服务工作执行标准，值班值守及网格巡查排班安排等文件及相关资料。

（2）供应商须承诺在签订合同之日起10天内协助天竺镇人民政府完成信息化资产清查，规范无形资产自查和有形资产管理，提高资产使用率，降低管理维护成本。

（3）供应商须设有专门的服务咨询热线电话，便于采购人进行故障报修、技术咨询和服务投诉。供应商必须承诺其服务热线电话7*24小时全天候运行，确保服务热线电话的拨通率达到98%以上。

（4）供应商的报价须包含本项目所有的管理、咨询、培训及服务期内售后服务和技术支持等费用。

（5）供应商应确保运营工作按采购人要求开展，不得擅自变更驻场人员的配置；如有变更或暂离岗位，供应商应提前三天以书面形式告知天竺镇人民政府并做好工作对接。如驻场人员工作表现不称职，天竺镇人民政府有权要求供应商更换相关人员或终止服务。

四、验收标准

满足采购需求和合同条款要求，符合国家及地方法律法规规定。

五、投标报价

1.供应商应综合考虑市场和政策等风险，自主报价，报价为含税价。

2.本项目为总价合同，投标报价的组成包含供应商为完成该项工作内容所发生的全部费用，包括但不限于人员基本工资、社会保险、补助、住房公积金、意外保险、节假日值班费，车辆租费、保险、维修保养、油费、管理费、利润、税金等。

六、偏离

1.本章加注“★”的内容均为实质性内容，供应商在投标文件中应全面响应。

2.除实质性内容以外，允许投标文件产生偏离，但应遵守招标文件规定的偏离范围和幅度（如有），并应按照“投标文件格式”加以说明。

七、其他要求

（一）保密要求

1.严禁违反保密协议的相关规定，擅自保留或外传涉及本系统的所有需求、文档、方案、图纸（包括复印件、电子文档）等资料；未经天竺镇人民政府书面许可，将涉及本系统的任何资料透露或以其他方式提供给协议以外的其他方或供应商内部与本协议无关的任何人员，不得对保密信息进行转述、拷贝或抄写；未经天竺镇人民政府许可，不得使用、转让或处理系统中的声音、图像和数据等信息，且不得向除天竺镇人民政府以外的任何单位和个人（即第三方）提供设备和系统中保存的有关信息；

2. 严禁发生其他违反法律法规、行政规章制度的行为。

（二）组织考核总结会

在服务期内，供应商需每季度组织进行相关技术交流会、培训活动、运维工作总结考核会议。

（三）客户满意度调查

供应商应至少每季度针对包括故障受理、故障处理、技术支持等在内的涉及到运维服务的各方面内容进行满意度调查，调查对象应包括系统涉及的天竺镇人民政府及下级使用单位,并在每季度结束后的 10 个工作日内将调查结果报送天竺镇人民政府。满意度调查包括上门走访和电话故障回访两个部分。每季度到各使用单位走访 1 次，电话故障回访按照故障总量的 3%进行。

（四）运营考核及罚则

1.考核评估

在运营期间（包括一方提出终止服务时），天竺镇人民政府有权自己组织或者委托独立的第三方评估机构对中心运行情况及运维服务进行考核评估，以检验供应商是否严格履行需求以及供应商的服务质量水平是否符合需求要求和满足天竺镇人民政府要求。该考核评估标准为项目相关技术性能要求及项目运维服务相关要求，并作为天竺镇人民政府向供应商支付费用的基本条件。考核评估结果不达标，则按双方签署的相关需求、协议规定的条款处理。考核的形式及考核办法可由天竺镇人民政府视情况确定，但天竺镇人民政府应在考核（本需求已规定的日常考核除外）前不少于 5 个工作日，将不涉及保密的相关内容告知供应商，以保证考核的公平、公正、公开。对于天竺镇人民政府及其委托方的考核评估活动，供应商应无条件同意并完全给予配合，允许评估人员进入供应商的工作地点，查看服务记录以及设备管理系统中的信息。

2.每季度考核

每季度考核主要考核供应商的故障完成率、运营管理资料完整性、服务质量、服务态度投诉率、考勤记录、服务满意度等指标，从签订合同后第 2 个考核季度起，在每考核季度前 10 天将上一季度每个月考核评估结果进行综合评定和处罚，作为上一季度的季度考核成绩，并作为计算季度实际应支付费用的依据。

3.考核程序

自签订合同后的服务期内，天竺镇人民政府在每三个月（作为考核季度）结束后 10 天内将本季度供应商的季度考核评分及依据书面告知供应商。供应商对季度考核评分或依据有异议时，应在 5 个工作日内向天竺镇人民政府申请重新评分或确认依据，并提供必要证据，天竺镇人民政府根据重新评分申请及其证据材料进行最终评定，若供应商逾期未提出意见则视为无异议。（季度考核表详见合同附件）

4.罚则

（1）当供应商未经天竺镇人民政府同意，有将合同规定的人员、备件、工具等抽离运维项目组的，每发现一次给予供应商警告 1 次处理。

（2）在非天竺镇人民政府原因或非客观因素情况下，若供应商没有按照合同内

容要求履行服务的，每一项给予供应商警告 1 次处理，当月累积 2 次警告后，从第 3 次起，每增加 1 次警告，按 1 次违约处理，并每次天竺镇人民政府可对供应商处以合同总额 2%的扣罚，造成严重后果的由供应商承担所有责任。

（3）非不可抗力情况下供应商服务人员正常排班出勤率每日达不到 90%的，第一次给予供应商警告处理，从第 2 次起，每增加 1 次警告，按 1 次违约处理。天竺镇人民政府可对供应商的每次违约处以合同总额 2%的扣罚。

（4）客户满意度调查每月达不到 98%的，第一次给予供应商警告处理，从第 2 次起，每增加 1 次警告，按 1 次违约处理。天竺镇人民政府可对供应商的每次违约处以合同总额 2%的扣罚。

（5）季度考核不通过的，天竺镇人民政府可对供应商每次处以合同总额 10%的扣罚。

第六章　拟签订的合同文本

（此合同仅供参考。以最终采购人与成交供应商签定的合同条款为准进行公示，最终签定合同的主要条款不能与招标文件有冲突）

2025年智慧天竺双中心运营保障服务项目
政府采购合同

甲方：北京市顺义区天竺镇人民政府（以下简称“甲方”）

乙方：_____（以下简称“乙方”）

根据《中华人民共和国民法典》及（项目名称：_____）招标文件（项目编号: _____）和投标文件的要求，甲乙双方经协商一致，签订本合同。

一、合同组成部分

1. 本合同书；
2. 中标通知书；
3. 涉及本项目的采购需求内容；
4. 在实施过程中双方共同签署的补充与修正文件。

二、服务内容及方式

1. 服务内容①市民诉求处置中心日常保障、②综合执法中心日常保障、③智慧应用软件系统管理与维护、④信息化基础设备设施管理与维护、⑤运营服务及技术支持保障，本项目招标文件所列之其他相关事项。

（1）市民诉求处置中心日常保障，包括但不限于：市民诉求处置中心运营、上报处理、人员培训、内容运营、重要时刻专人值守服务、宣传接待等。

（2）综合执法中心日常工作保障，包括但不限于：综合执法大厅运营、人员培训、重要时刻专人值守服务等。

（3）智慧应用软件系统管理与维护，包括但不限于：软件日常管理、数据库日常管理、系统日常管理等。

（4）信息化基础设备设施管理与维护，包括但不限于：天竺镇域内所有科室及村居办公设备及信息化基础设备设施、实行集中统一的信息化运维管理模式、保障天竺镇人民政府的各种信息化应用系统及设备的稳定运行，降低设备故障率、提高天竺镇的信息化设备利用率、建立规范标准的信息化运维管理流程，由职能管理向流程管理转变、强化运维工作人员服务意识，规范工作操作与行为，提高

工作效率及服务水平、负责天竺镇市民诉求处置中心城镇管理事务采集的所有工作、对信息技术资产进行巡检和登记，帮助天竺镇人民政府建立详尽的资产信息、常规维护服务、网络、安全系统运维服务等。

（5）运营服务及技术支持保障，包括但不限于：质量监管支持保障、技术服务支持保障等。

（6）乙方须提供不少于 16 名驻场人员、且按法律规定为相关人员足额缴纳五险一金。

（7）乙方须配备至少 3 辆专用车辆及 8 辆机动巡查工具，用于网格巡查工作（①因属地在六环以内，有进京证要求，要求车辆为本地车牌；②车辆由使用人驾驶，不配专职司机；③车辆只用于载人。）

（8）本项目招标文件所列之其他相关事项。

2. 服务方式：驻场服务、现场维护、电话专线等服务方式。

三、服务地点、期限及服务质量

1. 服务地点：北京市顺义区天竺镇

2. 服务期限：1 年，_____年___月___日至_____年___月___日

3. 服务质量：按合同附件中运营考核条款执行。

四、甲方提供的技术资料及工作条件

为保证乙方有效进行服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1. 提供技术资料：_____

2.提供工作条件：办公场地。

五、服务费及付款方式：

甲方向乙方支付服务费及支付方式如下：

1. 服务费总额为：人民币_____元整（小写：¥_____元），税率___%（即不含税金额¥_____元，税金¥_____元）；

2. 服务费由甲方通过_____方式支付给乙方，具体支付方式和时间如下：

（1）合同签订生效后 10 个工作日内，甲方向乙方预付运营保障服务费总额的 50%，即人民币_____元整，¥_____元；

（2）合同到期前 5 个月，甲方向乙方支付运营保障服务费总额的 30%，即人民币_____元整，¥_____元；

（3）合同到期后 1 个月内，甲方向乙方支付运营保障服务费总额的 20%，即人民币_____元整，¥_____元；

（4）扣罚费用为甲方按照本合同附件：绩效评价结果罚则扣除以及违约金扣除（如有），且甲方有权自上述任一笔款项中直接扣除。

乙方开户银行名称、地址和账号为：

开户银行：_____

地　　址：_____

账　　号：_____

3.合同款项的具体支付时间由双方另行商定，每次实际付款前，乙方还需满足以下条件，否则甲方有权不予付款，且不承担任何责任：

（1）乙方向甲方提供工作量确认单，甲方对乙方的工作量进行审核，双方共同签字确认；

（2）如需财政资金拨付的，待财政资金到位且甲方履行完毕资金拨付审批程序后，乙方方可向甲方开具发票，由甲方向乙方拨付资金。

六、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方的权利

（1）甲方有敦促、监督乙方依法履行协议的权利。甲方对乙方人员岗位设置、管理以及其他管理决策有直接参与权，可对乙方的管理工作提供有效的意见和建议。

（2）甲方有对乙方履行合同情况进行检查的权利，甲方可根据需要，随时抽查乙方项目执行情况，乙方应予以配合。

（3）甲方有权抽查乙方员工的劳动合同、身份证明，乙方及其员工应配合甲方的抽检。

（4）甲方有权指派人员对乙方服务人员的工作进行监督、检查和指导，有权要求调换不适合在甲方工作的人员，乙方应在接到甲方书面要求后7日内更换经甲方认可的人员。

（5）甲方有权可根据实际情况对考核标准进行调整。

（6）如因乙方人员因工作失职或其他自身过错给甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方予以赔偿。

（7）在协议履行期间，因遭遇不可抗力，甲方有权单方终止合同协议，且不承担因此给乙方造成的损失。

2. 甲方的义务

（1）在乙方按甲方要求完成各项服务内容的，甲方有及时按合同约定及甲方考核结果向乙方核拨项目服务费用的义务。

（2）甲方需及时、认真研究解决乙方提出的涉及网络安全、系统优化升级等问题，采取必要改进和防范措施。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方的权利

（1）在按甲方要求完成各项服务内容后，乙方有权要求甲方及时按合同约定向其核拨项目服务费用的权利。

（2）在合同履行期间，如遭遇不可抗力，乙方有权单方终止合同协议，且不承担因此给甲方造成的损失。

2. 乙方的义务

（1）乙方应保证所派驻的服务人员能够胜任工作要求。

（2）乙方对派驻服务人员承担用工单位责任，按照《劳动合同法》及相关规定，与符合甲方用工条件的人员依法建立劳动关系、签订劳动合同。乙方向甲方派出的常驻人员应确保为甲方服务，乙方不得随意调派于其他工作。

（3）乙方应根据自行确定服务人员的劳动报酬标准及社会保险费、住房公积金缴费基数等福利待遇，与派驻服务人员在劳动合同中予以约定; 因乙方未足额发放劳动报酬、未足额缴纳五险一金发生的一切后果，由乙方自行承担责任，甲方不承担责任。

（4）甲方与乙方派驻的服务人员之间不构成劳动法意义上的劳动用工关系，亦不构成民法意义上的雇佣关系，乙方作为其派驻服务人员的劳动用工单位，依据劳动法律对服务人员承担管理责任。

（5）乙方所派的服务人员因劳动合同期满终止合同，或提出申请要求解除劳动合同得到批准，或者其他原因导致不能继续工作的，应7日内向甲方补充服

务人员。乙方应采取措施保证服务岗位不空缺。

（6）乙方应建立健全服务管理制度，加强对服务人员的教育、管理和培训，提高服务人员的职业道德水平和业务素质。

（7）乙方应承诺中标后有能力独立完成项目相关工作，不得分包或非法转包本项目。

（8）乙方就本合同项下的所有债权不得以任何形式（包括但不限于债权转让、质押、赠与等等）转让给第三人，如有违反，乙方应向甲方支付合同总价【30】%的违约金，招标人有权单方面解除本项目合同。

（9）乙方有义务与服务人员签订《保密责任书》，并要求服务人员对国家秘密和工作秘密等涉密信息严格保密。保密内容包括但不限于技术信息和经营信息，乙方应确保除非经过甲方同意，乙方不得将甲方提供的资料提供给第三方。乙方保证涉密人员范围包括参与项目所有人员，保密期限为长期保密。乙方如因泄密需按法律规定承担的相应的责任。

（10）乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

（11）乙方合同期满后，如不再负责此项目，有义务配合甲方移交甲方委托开发的技术平台相关源代码。

七、合同变更

合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

在合同履行中，甲方需追加与本合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

下列内容应视为可以正当变更的情形：一是不可抗力：比如，地震、洪水、台风等自然因素，政策变更、规划调整等社会因素。二是意外事件：合同当事人故意或过失以外，由于不能抗拒不能预见的原因，因偶然因素引起的后果。三是情势变更：合同当事人有理由因自身情况发生根本性变化而变更。四是乙方的合理化建议导致合同价款的降低或者需要更改方案，且此种更改只是加重乙方责任

的。五是对合同非实质性内容进行变更的，且不在评审因素之中。

八、项目验收

双方确定以下列标准和方式对乙方的服务工作成果进行验收：

1. 乙方完成服务工作的形式： 季度与年度的项目报告 。

2. 服务工作成果的验收标准： 绩效评价（按招标文件中运营考核条款执行）。

3. 服务工作成果的验收方法： 绩效评价结果作为结算项目经费的依据，评估结果为“优秀”（平均季度考核分值≥90 分）和“良好”（70 分＜平均季度考核分值≤80 分）等次并完全履行了购买服务合同要求的，可支付结算尾款费用；评估结果“一般”（60 分≤平均季度考核分值≤70 分）或“较差”（平均季度考核分值＜60 分），按项目实际完成情况扣减相应费用并按合同十、违约责任的第二款约定追究违约责任。

4. 验收的时间和地点：合同到期后 1 个月内，在顺义区天竺镇。

5. 季度考核表详见合同附件。

九、成果所有权

1.在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。

2.在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归甲方所有。

十、违约责任

1.甲方无故逾期付款的，应按照全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率计算未付金额的违约金。

2.乙方违反本合同项目验收的相关约定，应按合同金额的 20 %支付违约金。

3.乙方未能按合同约定提供或完成服务，甲方有权拒绝支付合同价款，如给甲方造成损失的，乙方应当承担全部赔偿责任。

4.乙方提供服务不符合合同约定及甲方要求的，甲方有权要求乙方重新提供或限期整改，乙方无正当理由拒绝重新提供或限期整改的，甲方有权拒绝支付合

同价款，因此造成的损失全部由乙方承担。

十一、合同当事人联系方式

双方确定，在本合同有效期内，甲方指定_____为甲方项目联系人，乙方指定_____为乙方项目联系人。项目联系人承担以下责任：

1.负责项目的组织管理、跟进及协调；

2.项目相关的其他工作事宜。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

十二、争议的解决办法

1.合同履行过程中如一方提议对合同做修改或补充，应提前十日提出，经得另一方同意并鉴定、补充合同书后进行。

2.本合同对双方均具有法律效力。如执行中发生争议，双方可协商解决，协商不成任何一方都可向北京市顺义区人民法院提起诉讼。

十三、名词解释：

双方确定：本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：_无_。

十四、其他：

1. 与履行本合同有关的技术文件，经双方以附件方式确认后，为本合同的组成部分。

2. 如客户设备需要搬迁，甲方须于搬迁前 15 天通知乙方，并按新搬迁地址进行服务。

3. 如遇不可抗力（不可抗力指双方在订立合同时不能预见、对其发生和后果不能避免且不能克服的事件，鉴于网络的特殊性质，不可抗力亦应包括但不限于黑客攻击、计算机病毒发作、国家政策法律变更和电信部门技术调整导致之影响、因政府管制而造成的暂时性关闭等在内的任何非甲乙双方人为因素影响网络正常经营之情形。）导致本合同部分或全部无法继续履行，双方互不负任何责任，并可协商是否终止本合同。

十五、附则

1．本合同未尽事宜，双方应本着友好合作的原则，另行商议并写入补充条款。所有修改或补充条款不得改变合同的实质内容，所有修改或补充条款都视为本合同的组成部分，具有与其它条款同等的法律效力。

2．本合同自双方签字盖章之日起生效。

3. 本合同一式六份，甲方持三份、乙方三份。

4. 本合同所有附件均为本合同不可分割的组成部分。

（以下无正文）

（盖章页）

甲方：北京市顺义区天竺镇人民政府　　**乙方：**

法定代表人：　　法定代表人：

地址：北京市顺义区天竺镇府右街 6 号　　地址：

电　　话：010-80463110　　电　　话：

签约日期：　　年　　月　　日　　签约日期：　　年　　月　　日

附件：季度考核表

季度考核表

序号	分类	分类合计	指标名称	指标定义及标准	计分	备注
1	值班工作	10	热线接通率	没接通一次，扣 1 分		
2		10	案件办结率	没按时办结一次，扣 1 分		
3		10	服务态度端正	被投诉一次，扣 1 分		
4		10	出勤率	迟到一次，扣 1 分		
5	故障处理	40	15 分钟内电话响应	每超过 5 分钟扣 0.1 分		
6			30 分钟内到场处理	每超过 5 分钟扣 0.1 分		
7			24 小时内故障排除	每超过 30 分钟扣 0.1 分		
8			故障未能排除	根据提交的故障报告酌情给分，若不提交报告的直接扣除 30 分		
9	运维资料	10	周/月报	发现一次不按时提交，扣 2 分		
10	客户满意度	10	每季度满意度考核	分数 100 得 10 分，≥90 得 9 分，每下降 10%，扣 1 分，扣完 10 分为止。		
满分合计		100				

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：

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

2-1 中小企业证明文件

说明：

（1）本项目专门面向小微企业采购，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，建议在资格证明文件部分提供。

（2）中小企业声明函填写注意事项

《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。

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

2-1-1 中小企业证明文件

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日 期：_____

[1] 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141 号）的规定，本单位**（请进行选择）：**

□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：

3 本项目的特定资格要求

3-1 政府购买服务承接主体的要求

备注：本项目属于政府购买服务，投标人需承诺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，格式自拟。

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：

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）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：_____

投标人名称	投标报价		合同履行期限	服务地点	备注
	小写金额（元人民币）	大写金额			

注：此表中，投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4　投标分项报价表

投标分项报价表

项目编号：_____　　项目名称：_____

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）投标报价包括但不限于人员基本工资、社会保险、补助、住房公积金、意外保险、节假日值班费，车辆租费、保险、维修保养、油费、管理费、利润、税金等全部费用。

（2）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：_____　　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：_____　　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 技术文件（格式自拟）

投标人应提供包括但不限于以下内容：

1) 项目解读

2) 整体服务方案

3) 人员配备方案

4) 拟投入车辆、设备、工具配备方案

5) 人员培训方案

6) 管理制度和保密措施

7) 应急服务方案

…

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。

（2）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 类似项目业绩（如有）

自 2022 年 1 月 1 日起至投标截止日期（以采购合同签订日期为准），承担的类似运营服务项目实施成功案例。

【投标人需提供采购合同（含项目名称、合同金额页、签字盖章页）、验收证明或结算证明或用户评价等相关证明文件的扫描件，扫描件应当加盖供应商公章。】

8-3 其他投标人认为应当提供或补充的其他文件。