

北京市政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：不动产登记综合话务热线

项目编号：2641STC62282

采 购 人：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

采购代理机构：中钢招标有限责任公司



目 录

第一章 采购邀请 1

第二章 供应商须知 5

第三章 评审方法和评审标准 25

第四章 采购需求 40

第五章 合同草案条款 46

第六章 响应文件格式 65

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 采购邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号：2641STC62282
- 2.项目名称：不动产登记综合话务热线
- 3.采购方式：竞争性磋商
- 4.项目预算金额：168.2 万元
- 5.采购需求：

标的名称	数量	简要技术需求或服务要求
不动产登记综合话务热线	1 项服务	为满足群众对于不动产登记业务的咨询需求，利用综合话务平台建立群众与不动产登记中心有效沟通的渠道，提供群众业务电话咨询服务。详见采购需求。

注：供应商必须针对本项目所有内容进行响应，不允许拆分响应。

- 6.合同履行期限：自签订合同之日起 1 年。
- 7.本项目是否接受联合体：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

本项目专门面向中小企业采购。即：提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。

- 2.2 其他落实政府采购政策的资格要求（如有）：无。

- 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：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：具有行政主管部门颁发的有效的《增值电信业务经营许可证》且业务种类（服务项目）包括呼叫中心业务；业务覆盖范围须包括北京市。

三、获取采购文件

1.时间：2026 年 6 月 8 日至 2026 年 6 月 15 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>）获取电子版磋商文件。

4.售价：0 元。

四、响应文件提交

截止时间：2026 年 6 月 22 日 14 点 00 分（北京时间）。

地点：北京市海淀区大街 8 号中钢国际广场【21】层会议室。

五、开启

时间：2026 年 6 月 22 日 14 点 00 分（北京时间）。

地点：北京市海淀区大街 8 号中钢国际广场【21】层会议室。

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：本国产品、节约能源、保护环境、促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业、支持乡村产业振兴，政府采购政策具体落实情况详见磋商文件。

2.本项目的采购年限为 2026-2027 年、当年安排数为 84.1 万元。

3.本项目采用政府采购电子化与线下流程结合方式，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

3.1 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。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 获取电子磋商文件

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磋商文件。

供应商如计划参与多个采购包的响应，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载磋商文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取磋商文件的采购包，其响应无效。

4.项目联系方式

4.1 中钢招标有限责任公司官网免费注册、获取保证金汇款账户：400 903 3175；

4.2 保证金缴款、发票咨询：朱燕华，010-62686395；

4.3 项目问询：叶从燎、邱羽翰、刘晴、刘姗姗、尹皓 010-62688396、yecl@sstc20.com。

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：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

地址：北京市朝阳区农展馆南路 5 号京朝大厦

联系方式：杨老师，010-58670386

2.采购代理机构信息

名称：中钢招标有限责任公司

地址：北京市海淀区海淀大街 8 号中钢国际广场 16 层

联系方式：010-62688251

3.项目联系方式

项目联系人：叶从燎、邱羽翰、刘晴、刘姗姗、尹皓

电 话：联系方式详见采购公告其他补充事宜

中钢招标有限责任公司

2026 年 6 月 8 日

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。

条款号	条目	内容
1.3	联合体	为了便于采购活动开展，如本项目接受联合体，建议以联合体形式参与采购活动的供应商，在联合体确定后，尽早通知代理机构。
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
	磋商前答疑会	☒ 不召开 ☐ 召开
3.3	演示视频	演示视频： ☒ 无需递交 ☐ 递交
3.4	样品	样品递交： ☒ 不需要 ☐ 需要
4.1.2	进口产品	☒ 本项目不接受进口产品参与响应。 ☐ 本项目接受进口产品参与响应，具体范围及要求详见《采购需求》。
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：软件和信息技术服务业
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 2.5 万元整。 磋商保证金收受人信息： 开户人名称：中钢招标有限责任公司 开户 银行：中国民生银行股份有限公司北京大兴新城支行 人民币账号：【对应标包的磋商保证金账号】 磋商保证金账号获取方式：

条款号	条目	内容
		(1) 请供应商在中钢招标有限责任公司官网 (http://tendering.sinosteel.com)“投标人登录”栏目进行免费注册, 电子平台将协助对注册信息进行一致性复核。供应商注册时填写的“申报人姓名、申报人手机号码”, 应是本项目的联系人, 且与北京市政府采购电子交易平台(主管部门或业主指定平台)报名时填写的联系人、联系方式保持一致。在需要通知有关项目信息时, 采购代理机构将依据供应商注册时填写的上述联系方式与供应商取得联系。同一手机号码只需注册一次。 (2) 注册成功后, 请供应商凭注册的手机号码、密码登录, 在“我的工作台”点击“寻找招标项目”-找到相应项目-“立即投标”-“立即购标”-确认相关信息后, 点击“提交支付”(免费)-在“我的工作台”点击“我参与的项目”-“缴纳保证金”-“下一步”-“导出账号信息”, 即可获取对应标包的磋商保证金账号。请从供应商单位银行账户以网上银行支付形式向对应磋商保证金账号交纳磋商保证金, 应在首次响应文件提交截止时间前到账。 (3) 特别说明: 在我公司平台通过“注册、购标”等功能办理的有关手续, 仅是为了便于已在“北京市政府采购电子交易平台”下载磋商文件的供应商获取磋商保证金账号, 并不代表供应商实际完成了获取磋商文件的手续。各位供应商应在规定期限内通过“北京市政府采购电子交易平台”获取磋商文件。未在“北京市政府采购电子交易平台”获取磋商文件而仅在我公司平台通过“注册、购标”等功能获取磋商保证金账号的供应商, 响应无效。我公司平台上显示的“售标截止时间”实为首次响应文件提交截止时间, 实际获取文件的截止时间请以“北京市政府采购电子交易平台”显示为准。 注意事项: (1) 上述磋商保证金账号, 为本项目标包专属一次性虚拟账号, 对于同一供应商、同一项目的不同标包, 磋商保证金虚拟账号各不相同。对应的磋商保证金虚拟账号只接受本供应商本项目对应标包的磋商保证金, 其他项目、标包的磋商保证金请勿支付至本标包的账号。请勿泄露或从他人处获取账号信息。供应商注册、保证金账号获取等系统操作问题可咨询(400 903 3175)。(2) 在采购活动结束后, 磋商保证金将按照供应商单位交款账户原路退还。
11.7.2		为保证成交供应商磋商保证金的及时退还, 成交供应商应在政府采购合同签订后 1 个工作日内, 通过其在本项目登记备案的邮箱向采购代理机构发送邮件告知准确合同签订日期, 履行告知义务。 成交供应商发送邮件标题应为“xx 合同已签订, 请退还磋商保证金”, 邮件正文应为“项目编号+项目名称+合同签订日期(年月日)+其他需要说明的事项(如有)”, 并将合同关键页(包含采购项目名称、合同签订日期、双方盖章内容)、招标代理服务费付款凭证(适用于单独缴纳方式)作为附件上传。 采购代理机构接收邮箱见磋商文件《采购邀请》中“项目问询”邮箱。如成交供应商未按要求及时发送通知邮件, 由此导致的逾期退还磋商保证金或发票开票延迟等责任由成交供应商承担, 采购代理机构

条款号	条目	内容
		不承担相应责任。
11.8.5		磋商保证金不予退还的其他情形： ■无 □有，具体情形：_____
12.1	响应有效期	自响应文件提交截止之日起算 90 日历天。
13.1	响应文件份数	响应文件的份数： 《响应文件》：正本 1 份，副本【3】份 《响应文件电子文档》：1 份（U 盘或光盘），电子文档应同时包括： （1）响应文件正本纸质版（已签字、盖章）的扫描件（PDF）；（2）响应文件正本的可编辑版(word)；（3）电子文档应包括响应文件全部内容。
13.7	响应文件构成	若供应商对本项目的多个包（如有）同时进行响应，则响应文件的编制、包装要求如下： ■本项目不适用； □按包分别编制和包装； □统一编制和包装
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
20.2	最多成交包数量的限制	如供应商对本项目的多个包同时进行响应，则供应商在本项目中最多成交包的数量： ■本项目不适用； □不限制； □限制。
22.1.3	终止的特殊情形	本项目是否属于“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” ■否 □是
23.5	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
23.6	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”。
24.1.1	询问	询问提出形式：书面形式。
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式： 同第一章《采购邀请》中“项目问询”联系方式。
25	代理费	收费对象：

条款号	条目	内容																								
		□采购人 ■成交供应商 以每个包成交供应商的最后报价为计算基数，采用差额定率累进计费方式计算，详见下表。 <table border="1"> <tr> <th>序号</th><th>金额 M（万元）</th><th>费率</th></tr> <tr> <td>1</td><td>$M \leq 100$</td><td>1.50%</td></tr> <tr> <td>2</td><td>$100 < M \leq 500$</td><td>1.10%</td></tr> <tr> <td>3</td><td>$500 < M \leq 1000$</td><td>0.80%</td></tr> <tr> <td>4</td><td>$1000 < M \leq 5000$</td><td>0.50%</td></tr> <tr> <td>5</td><td>$5000 < M \leq 10000$</td><td>0.25%</td></tr> <tr> <td>6</td><td>$10000 < M \leq 100000$</td><td>0.05%</td></tr> <tr> <td>7</td><td>$100000 \leq M$</td><td>0.01%</td></tr> </table> 若按上述标准计取的费用低于 1.5 万元人民币，则按 1.5 万元计取。 注：接收采购代理服务费的银行账号：同磋商保证金账号。 缴纳时间： 在领取成交通知书前向采购代理机构一次性缴纳。	序号	金额 M（万元）	费率	1	$M \leq 100$	1.50%	2	$100 < M \leq 500$	1.10%	3	$500 < M \leq 1000$	0.80%	4	$1000 < M \leq 5000$	0.50%	5	$5000 < M \leq 10000$	0.25%	6	$10000 < M \leq 100000$	0.05%	7	$100000 \leq M$	0.01%
序号	金额 M（万元）	费率																								
1	$M \leq 100$	1.50%																								
2	$100 < M \leq 500$	1.10%																								
3	$500 < M \leq 1000$	0.80%																								
4	$1000 < M \leq 5000$	0.50%																								
5	$5000 < M \leq 10000$	0.25%																								
6	$10000 < M \leq 100000$	0.05%																								
7	$100000 \leq M$	0.01%																								
	违法行为的处理	如在采购各环节中出现供应商提供虚假材料谋取成交等违法行为，相关情形将被上报财政部门，并按政府采购相关规定处理。 《中华人民共和国政府采购法》第七十七条，供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任： （一）提供虚假材料谋取中标、成交的； （二）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的； （三）与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的； （四）向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的； （五）在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的； （六）拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。 供应商有前款第（一）至（五）项情形之一的，中标、成交无效。																								

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、视频演示、样品

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。

3.3 若《供应商须知资料表》中提出了演示视频的要求，则供应商应按要求提交相关内容。

3.4 本项目是否要求供应商提供样品，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《供应商须知资料表》。样品的评审方法以及评审标准等内容见第三章《评审方法和评审标准》。

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、服务参与响应，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》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

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 本国产品

4.3.1 本国产品标准及相关政策

本项目执行国务院办公厅印发《关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的有关规定。

4.3.1.1 本国产品应当符合以下条件：

（一）在中国境内生产

产品应当在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。

属性改变是指经过制造、加工或者组装等工序，产生完全不同于原材料、组件的新产品，并具有新的名称和特征（用途）。

属性改变不包括以下细微操作：

（1）为确保产品在运输或者储存期间保持某种状态而进行的操作；

（2）为产品运输或者销售进行的包装或者展示；

（3）在产品或者其包装上粘贴或者印刷品牌、标志、标识以及其他用于区别的标记；

（4）简单的上漆、磨光和分装；

（5）其他不属于属性改变的情形。

（二）在中国境内生产的组件成本占比达到规定比例（暂未实施）

产品在中国境内生产的组件成本占比应当达到规定比例，计算公式为：

$$\frac{\text{产品在中国境内生产的组件成本}}{\text{产品总成本}} \geq \text{规定比例}$$

财政部会同有关行业主管部门，分产品确定在中国境内生产的组件成本占比应当达到的规定比例。在分产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，符合通知第一条第（一）项条件的产品在政府采购活动中视同本国产品。

（三）特定产品的关键组件、关键工序符合相关要求（暂未实施）

对特定产品，在符合通知第一条第（一）项和第（二）项条件的基础上，应当符合财政部会同有关行业主管部门确定的其关键组件、关键工序在中国境内生产、完成等要求。

4.3.1.2 本国产品标准的适用范围：

本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

4.3.1.3 产品在中国境内生产的组件成本核算规则

产品在中国境内生产的组件成本，一般按照其二级组件的相关成本进行核算。按照产品的一级组件进行成本核算能够满足中国境内生产的组件成本判定需求的，可以按照一级组件的相关成本进行核算。

（1）产品的一级组件是指直接组成产品的组件。产品的二级组件是指直接组成产品一级组件的组件。一级组件不可分解的，视同二级组件。

（2）二级组件在中国境内生产的，其全部成本计入中国境内生产的组件成本；二级组件不在中国境内生产的，其成本不计入中国境内生产的组件成本。

（3）产品总成本和组件成本以相关会计核算数据、采购合同、进货记录等为基础进行计算。

（4）需要对成本核算规则予以进一步明确的其他有关事项，

由财政部会同有关部门另行规定。

4.3.1.4 本国产品的支持政策：见第三章《评审方法和评审标准》。

4.4 政府采购节能产品、环境标志产品

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

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

4.4.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则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**；

4.4.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第三章《评审方法和评审标准》（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 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。

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 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, 则具体要求见第四章《采购需求》。

5 响应费用

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

二 磋商文件

6 磋商文件构成

6.1 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 供应商应认真阅读磋商文件的全部内容。供应商应按照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，并对磋商文件做出实质性响应，否则**响应无效**。

7 对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，按照获取磋商文件的潜在供应商提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。

7.3 澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分，并对所有获取磋商文件的潜在供应商具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，将在提交首次响应文件截止之日 3 个工作日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足上述时间的，将顺延提交首次响应文件截止时间。

三 响应文件的编制

8 响应范围、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**响应无效**。

8.2 除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为计价货币。
- 10.2 供应商的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。供应商的报价应包括但不限于下列内容，《供应商须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。
 - 10.2.1 响应货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；
 - 10.2.2 按照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（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，不接受以个人名义交纳的磋商保证金（供应商为自然人的情形除外）。供应商自愿超额交纳磋商保证金的，响应文件不做无效处理。
- 11.2 交纳磋商保证金可采用的形式：《供应商须知资料表》建议的形式及政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
- 11.3 磋商保证金到账（纸质保函提交）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、担保机构出具的纸质保函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，未按上述要求交纳保证金的，其**响应无效**。
- 11.4 以电子保函形式提交磋商保证金的，供应商需在首次响应文件提交截止时间前，通过电子交易平台上传电子保函，并建议在响应文件中提供保函打印件；如既未通过电子交易平台上传，也未在响应文件中提供的，其**响应无效**。
- 11.5 磋商保证金有效期同响应有效期。
- 11.6 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。
- 11.7 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：
- 11.7.1 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；
- 11.7.2 成交供应商的磋商保证金，不迟于采购合同签订后 5 个工作日内退还；
- 11.7.3 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。
- 11.8 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：
- 11.8.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

- 11.8.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- 11.8.3 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；
- 11.8.4 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；
- 11.8.5 《供应商须知资料表》规定的其它情形。

12 响应有效期

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

13 响应文件的签署、盖章、装订

- 13.1 供应商应准备《供应商须知资料表》中规定数量的响应文件正本、副本及电子文档。每份响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”和“电子文档”的字样。若正本和副本不符，以正本为准；电子版与纸质文件不符，以纸质文件为准。
- 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（单位负责人）或经其正式授权的代表按采购文件要求在规定的位上签字和（或）加盖供应商公章。响应文件的副本可采用正本的复印件。
- 13.3 联合体响应的，对于要求盖章之处，除提供的格式中规定或本磋商文件中要求联合体各方盖章的以外，其余均加盖联合体牵头人公章即可。
- 13.4 任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商的法定代表人（单位负责人）或其授权代表签字或加盖供应商公章后才有效。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 响应文件需牢固装订成册（凡用活页夹、文件夹、塑料方便式书脊(插入式或穿孔式)均不认为是牢固装订）、目录清楚、页码准确。
- 13.6 供应商在磋商过程中相关文件的签订、履行、通知等事项的书面文件中的单位盖章、印章、公章等处均仅指与供应商名称全称相一致的标准公章，如使用投标专用章或其它印章，须提供特别说明函，明确该投标专用章或其它印章作为直接参与磋商时相关响应文件的签章、及业务合作伙伴参与磋商时授权函的签章，其效力等同于公章（该特别说明函须同时加盖供应商公章和供应商投标专用章或其它印章）。使用非标准公章，未附有效的特别说明函的，其**响应无效**。
- 13.7 若供应商对本项目的多个包（如有）同时进行响应，则响应文件的编制、包

装要求以《供应商须知资料表》中的规定为准。

四 响应文件的提交

14 响应文件的包装、标记和密封

14.1 提交时，供应商需将响应文件分以下几部分进行包装、标记及提交：

（1）响应文件：将正本、所有的副本包装在标记为“**响应文件正本、副本**”的包装袋/箱中进行提交，并尽量减少包装袋/箱的使用数量；

（2）响应文件电子文档：将响应文件电子文档单独包装在标记为“**响应文件电子文档**”的包装袋中；若磋商文件要求提交其他电子介质文档（如视频演示电子文档等），则该文档与响应文件电子文档一并封装在同一包装袋中。

14.2 所有包装袋/箱上均需：

（1）清楚标明递交至采购邀请中指明的地址；

（2）注明采购邀请中指明的项目名称、项目编号和“在（提交日期、时间）之前不得启封”的字样；

（3）写明供应商名称和地址。

14.3 如果供应商未按上述要求包装及加写标记，采购人或采购代理机构对响应文件的误投或过早启封概不负责。

14.4 未密封的响应文件，采购人、采购代理机构予以拒收。

14.5 采购人拒绝接受以电报、电话、传真、电子邮件形式提交的响应文件。

15 响应文件提交截止时间

15.1 供应商应在磋商文件要求首次响应文件提交截止时间前，将响应文件密封送达采购人或采购代理机构，送达地点应是第一章《采购邀请》中规定的地址。

15.2 逾期送达的响应文件，采购人、采购代理机构予以拒收。

16 响应文件的修改与撤回

16.1 首次响应文件提交截止时间前，供应商可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或采购代理机构。

16.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照磋商文件要求签署、盖章、密封后，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 开启后，响应文件不予退回。

五 评审

17 响应文件的开启

17.1 采购人或采购代理机构将按磋商文件的规定，在响应文件提交截止时间的同一时间和磋商文件预先确定的地点开启响应文件。开启时邀请所有供应商代表参加，参加开启的代表应签名报到以证明其出席。

17.2 开启时，由供应商或其推选的代表检查响应文件的密封情况。

17.3 供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。

17.4 供应商不足 3 家的，不予开启。

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》。

20.2 供应商在本项目中最多成交包的数量（如限制数量）要求以《供应商须知资

料表》中的规定为准。

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。本项目是否属于“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”见《供应商须知资料表》。

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。

23.6 “政采贷”融资指引：详见《供应商须知资料表》。

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，可向采购人或采购代理机构依法提出询问，提出形式见《供应商须知资料表》。

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 供应商认为采购文件、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。

24.2.5 接收质疑函的方式：当面提交或邮寄。

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、评审程序和方法

1 响应文件的资格审查

- 1.1 磋商小组将根据《资格审查要求》中规定的内容，对供应商的响应文件进行检查，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》要求的，**响应无效**，磋商小组将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	包括但不限于： 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。	/
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	中小企业政策证明文件	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》

序号	检查因素	检查内容	格式要求
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《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》	
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体磋商，且供应商为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目磋商和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为响应文件的组成部分，与响应文件其他内容同时提交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1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，则该联合体的响应无效。 7、本项目不接受联合体响应时，供应商不得为联合体。	提供《联合协议》原件 格式见《响应文件格式》

序号	检查因素	检查内容	格式要求
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，供应商不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《响应文件格式》“1-2 供应商资格声明书”
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》 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复印件。	提供证明文件的复印件
4	磋商保证金	按照磋商文件的要求提交磋商保证金。	
5	获取磋商文件	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磋商文件。 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。	/

2 磋商

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 响应文件的补充

2.2.1 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，如发现供应商提交的响应文件存在《符合性审查要求》中“允许补充的情况”时，磋商过程中将要求供应商在规定的时间内对响应文件进行补充。供应商未在磋商小组规定的时间内提交补充材料的，视为放弃补充。

2.2.2 供应商补充材料应当以书面形式提交。供应商的补充材料应当由法定代表人（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（如响应文件中已提供，可不再单独提供）。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。补充材料将作为响应文件内容的一部分。

2.3 磋商文件的实质性变动

2.3.1 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。

2.3.2 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。

2.3.3 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（如响应文件中已提供，可不再单独提供）。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

3 响应文件的符合性审查

3.1 磋商结束后，磋商小组将根据《符合性审查要求》中规定的内容，对供应商重新提交的响应文件（如未对磋商文件作出实质性变动，指供应商提交的首次响应文件及磋商过程中提交的补充材料）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《符合性审查要求》要求的，**响应无效**，磋商小组将告知提交响应文件的供应商。

3.2 《符合性审查要求》见下表：

符合性审查要求

序号	检查因素	检查内容	允许补充的情况
1	授权委托书	按磋商文件要求提供授权委托书；	未按磋商文件要求提供授权委托书（包括《授权委托书》或《法定代表人（单位负责人）身份证明》或自然人身份证明文件）
2	响应完整性	未将一个采购包中的内容拆分响应；	/
3	响应有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足磋商文件中载明的响应有效期；	响应有效期不符合磋商文件要求
4	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按磋商文件要求提供且签署、盖章的；	未提供“实质性格式”的文件或“实质性格式”的文件未按磋商文件要求填写、签署或盖章
5	★号条款响应	响应文件满足磋商文件第四章《采购需求》中★号条款要求的；	《采购需求》中★号条款要求供应商提供证明材料，供应商未提供证明材料的
6	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；	供应商拟进行分包，未按磋商文件要求提供《拟分包情况说明》
7	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《供应商须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《供应商须知资料表》载明的资质条件且提供资质证书复印件的（如有）；	供应商未提供分包承担主体资质证书复印件的（如有）
8	进口产品（如有）	磋商文件不接受进口产品响应的内容时，供应商所报产品不含进口产品的；	/
9	国家有关部门对供应商的所有报产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对供应商所报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），供应商的所报产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件复印件： 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	国家有关部门对供应商所报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），供应商的所报产品未提供证明文件复印件的

		强制采购产品，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； 2) 所报产品属于列入《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，应当提供：①产品由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求的有效证明文件，或②该产品有效期内的公安部颁发的《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》； 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。	
10	公平竞争	不存在供应商未遵循公平竞争的原则，恶意串通，妨碍其他供应商的竞争行为，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、法规和磋商文件规定的其他无效情形。	/

4 响应文件的澄清、说明及价格调整

- 4.1 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。
- 4.2 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。
- 4.3 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（如响应文件中已提供，可不再单独提供）。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。

5 最后报价

- 5.1 磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应（指通过了资格审查和符合性审查）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。
- 5.2 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的，提交最后报价的供应商可以为 2 家。
- 5.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。
- 5.4 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。
- 5.5 异常低价处理
- 5.5.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：
- （1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times$ 50%；
 - （2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 $\times$ 50%；
 - （3）投标（响应）报价低于采购项目/采购包最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目/采购包最高限价 $\times$ 45%；未设定最高限价的采购项目/采购包，以采购项目/采购包预算金额作为最高限价；
 - （4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

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

5.5.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

5.5.4 上述最后报价指按照本章 6.2 修正后的报价。

6 最后报价的算术修正及政策调整

6.1 最后报价须包含磋商文件全部内容，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。磋商小组按本章“一、评审程序和方法”第 4 条规定要求供应商在评审现场合理的时间内进行书面确认，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**。

6.2 最后报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

6.2.1 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 6.2.2-6.2.6 项规定修正。

6.2.2 最后报价一览表与最后分项报价表内容不一致的，以最后报价一览表为准；

6.2.3 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

6.2.4 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；

6.2.5 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。

6.2.6 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

- 6.2.7 修正后的报价按本章“一、评审程序和方法”第 4 条规定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**。
- 6.3 支持中小企业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。
- 6.3.1 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。
- 6.3.2 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 4% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 6.3.3 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。
- 6.3.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 6.3.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照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。
- 6.3.6 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。
- 6.3.7 残疾人福利性单位按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。
- 6.3.8 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。
- 6.3.9 成交供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，将随成交公告同步公开成交供应商的《中小企业声明函》。
- 6.3.10 供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标/成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。
- 6.4 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《供应商须知》4.3 条规

定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评审时价格不予扣除。

- 6.4.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 6.4.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80% 以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 6.4.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照竞争性磋商文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。
- 6.4.4 评审委员会应对《关于符合本国产品标准的声明函》的完整性、准确性进行审查。评审中发现《关于符合本国产品标准的声明函》内容含义不明确、同类事项与投标（响应）文件表述不一致或者有明显文字错误等情况的，应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。经澄清、说明或者补正的《关于符合本国产品标准的声明函》仍然不符合要求的，供应商提供的相关产品视为不符合本国产品标准。
- 6.4.5 本项目将随成交公告同步公告成交供应商提供的《关于符合本国产品标准的声明函》或有关证明文件。
- 6.4.6 供应商提供虚假《关于符合本国产品标准的声明函》、虚假证明文件谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定追究相应责任。

6.5 当同时涉及 6.3 条和 6.4 条价格调整时，则按 6.2 条修正后的投标（响应）报价的基础上分别进行价格扣除。

7 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**：

- 7.1 未按照磋商小组规定的时间、逾期提交最后报价的；
- 7.2 “最后报价一览表”、“最后分项报价表”、“最后报价构成表”（如有）未按磋商文件要求提供，或未按磋商文件要求签署、盖章的；

- 7.3 供应商的最后报价超过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；
 - 7.4 “最后报价构成表”（如有）分包履行的内容、金额或者比例超出《供应商须知资料表》中的规定；
 - 7.5 出现可选择性或可调整的报价的（磋商文件另有规定的除外）；
 - 7.6 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；
 - 7.7 其他：磋商文件规定的其他情形。
- 8 评审方法和评审标准
- 8.1 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。
 - 8.2 磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。
 - 8.3 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）见评审标准。
- 9 确定成交候选人名单
- 9.1 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。
 - 9.2 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）。
 - 9.3 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，并编写评审报告。
- 10 报告违法行为
- 10.1 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，应当及时向财政部门报告。

二、评审标准

序号	评分因素	评分标准	分值
1	供应商业绩	供应商自 2023 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准），承担过的与本项目需求类似的业绩，每提供一个业绩得 2 分，最多得 6 分。 注：供应商须提供合同复印件作为有效证明文件，包含合同首页、标的内容所在页及签字盖章页的复印件；或者项目委托书等证明文件。不符合上述要求或未按要求提供有效证明文件的业绩在评审时将不予承认。	6
2	合同条款响应	满足对竞争性磋商文件中合同条款及合同履行期限的要求。完全响应，得 2 分；未提供相关内容，得 0 分。	2
3	供应商证书	具有有效的信息安全管理证书，得 3 分；未提供相关内容，得 0 分。 注：需提供证书复印件，否则不予认可。	3
4	需求分析解决方案	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 9 分；方案完整、科学合理、有针对性，但是细节有待补充，得 7 分；提供了常规、通用的方案，得 5 分；提供的方案有重大缺陷或疏漏的，得 3 分；未提供相关内容，得 0 分。	9
5	终端工作座席设置解决方案	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 7 分；提供了常规、通用的方案，得 5 分；提供的方案简单、有明显缺陷，得 3 分；未提供相关内容，得 0 分。	7
6	IVR 服务功能解决方案	方案功能包括：1）快速语音播报；2）同一接入和外呼服务号功能；3）智能工作时段设置；4）服务评价功能；5）可具有设置复杂多级别语音菜单的能力。每包含 1 项，得 2 分，否则不得分；最多得 10 分。	10
		提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 7 分；提供了常规、通用的方案，得 5 分；提供的方案简单、有明显缺陷，得 3 分；未提供相关内容，得 0 分。	7
7	数据热备份功能解决方案	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 7 分；提供了常规、通用的方案，得 5 分；提供的方案简单、有明显缺陷，得 3 分；未提供相关内容，得 0 分。	7
8	升级功能解决方案	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 7 分；提供了常规、通用的方案，得 5 分；提供的方案简单、有明显缺陷，得 3 分；未提供相关内容，得 0 分。	7
9	终端配备解决方案	终端设备具备：1）设置多级别座席的能力；2）座席详细管理功能；3）电话客服功能；4）统计分析功能；5）呼叫中心报表；6）录音质检功能；7）监控功能，每满足 1 项，得 2 分，否则不得分；最多得 14 分。	14
		提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 7 分；提供了常规、通用的方案，得 5 分；提供的方案简单、有明显缺陷，得 3 分；未提供相关内容，得 0 分。	7
10	项目负责人	至少有 3 年相关工作经验，得 3 分；不满足，得 0 分。 注：评审依据为个人简历表。	3
11	质量保证解决方案	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 5 分；提供了常规、通用的方案，得 3 分；提供的方案简单、有明显缺陷，得 1 分；未提供相关内容，得 0 分。	5
12	保密措施解决方案	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 3 分；提供了常规、通用的方案，得 2 分；提供的方案简单、有明显缺陷，得 1 分；未提供相关内容，得 0 分。	3

序号	评分因素	评分标准	分值
13	价格	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》6.2、6.3 及 6.4	10
合计			100

第四章 采购需求

一、采购标的

不动产登记综合话务热线，1 项服务。

二、商务要求

1. 实施的时间和地点

1.1 实施时间：详见第一章合同履行期限；

1.2 实施地点：采购人指定地点。

2. 付款条件（进度和方式）

详见第五章合同草案条款相关规定。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

为满足群众对于不动产登记业务的咨询需求，利用综合话务平台建立群众与不动产登记中心有效沟通的渠道，提供群众业务电话咨询服务。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

《中华人民共和国电信条例》；

《电信业务经营许可管理办法》；

以上规范如有更新，以国家、地方、行业最新标准为准。在实施本项目期间除应遵循上述规范外，还应遵循未列出的其他相关国家、地方、行业标准及规范。

2. 服务内容及要求

2.1 采购标的需满足的性能、材料、结构、外观、质量、安全、技术规格、物理特性等要求：不适用。

2.2 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求：

2.2.1 功能性需求：

（一）软件系统功能需求

1.终端工作座席设置

系统应具有良好的终端座席快速扩充功能，至少提供 12 个座席，未来如需进一步扩充座席，应当具备不更换现有网络及服务器设备，仅增加终端设备和软件设置即可快速增加工作座席的便利性，具备未来可通过不改动系统主体结构，简单增加座席和许可快速扩充至 30 席的升级能力。

2.IVR 服务功能

IVR 功能应设置变量，可存储参数、可自增服务模块，具有以下功能：

- (1) 快速语音播报。能自动播报业务受理范围，能自动播报接听工号。
- (2) 同一接入和外呼服务号功能，并统一设置为 010-*****。
- (3) 智能工作时段设置。可以人工设置接听工作时段，可设置话务受理的接听时段，设置节假日等接听时间。
- (4) 服务评价功能。应当具有对工作人员的服务满意评价功能，可以自由设置评价体系。例如，可以设置 1-5 个档次评级。
- (5) 可具有设置复杂多级别语音菜单的能力。

3.数据热备份功能

应当可以对历史数据进行实时热备份，避免因意外情况造成的历史数据无法使用。备份数据包括操作记录,文字记录,图片资料及电话录音等形式。备份时间至少设置为一年，一年内的数据可以便捷的进行查询、导出和拷贝。

4.升级功能

系统应具备良好的升级功能，并具有良好的系统恢复功能，以便满足未来情况需要。

(二) 终端功能需求

1.座席功能需求

- (1) 具备设置多级别座席的能力。可快速设置不同权限的座席，具有良好的人机对话界面。
- (2) 具有座席详细管理功能。可以记录和查询工号的历史签入、签出时间、IP 地址、操作记录等。可以为座席设置分组，客户可根据 IVR 语音转接对应的业务组进行分类咨询；所有座席间应可以实现接听电话的互转。可以为座席分级，各级别座席设置不同的职责权限。初期预设普通和综合两个座席级别，普通座席应当具备工作账号签入、签出功能、呼叫保持功能、呼叫转移功能、小休功能、话后处理功能，电话录音功能、电话外拨功能，排队情况查看功能以及座席间即时通信功能，提示线路忙闲状态功能，工号工作情况清单统计查询，来电客户历史记录保存功能。综合座席在具备普通座席功

能的基础上，还应当具有监听功能，普通座席工作状态查看、排队情况查看功能，各座席工作清单查看功能以及工单模板修改功能（例如增加或减少业务类型）。

（3）电话客服功能。客户来电由系统自动分配转接到工作座席，座席界面应当可以直接弹出客户的来电基本信息，如是新客户，座席可便捷录入客户的姓名等相关信息，并可以根据来电直接显示客户的历史来电记录，对漏接电话可直接回拨。

2.统计报表功能

具备完善的申诉电话接听情况统计功能。可依据来电号码、工号、座席组以及业务类型等信息进行查询和统计，可以自由设置统计查询的时间段，统计某一时间段内的电话录音信息。具体需求如下：

a.统计分析功能：

系统提供完善的报表统计，包括话务统计、座席统计及工单统计；报表提供表单、柱状图、饼状图等多种形式，并支持报表的导出；统计报表可根据客户实际需要进行定制。

b.呼叫中心报表：

呼入：中继呼入总量、人工接听量、人工接听率、人工未接听量、人工未接听率、服务水平指标（满意度）；

呼出：呼出总量、呼出通话量、呼出通话率指标；

座席：座席平均在线时长、座席平均通话时长、座席通话量、座席振铃时间、座席应答速度、座席放弃时间、座席小休置忙时长。

座席组报表：一段时间内的被叫号码的中继呼入总量、人工接听量、人工接听率、人工未接听量、人工未接听率、同座席组的座席利用率、服务人力、座席组呼叫总量、座席组呼入总量、座席组接听率、服务水平、呼出总量、座席呼叫总量、座席呼入总量、座席接听量、座席接听率、呼入平均通话时长、平均摘机时长、座席振铃未接量、呼出总量、呼出通话量、呼出通话率、呼出平均通话时长、转移次数、转移率。各类型业务咨询量及占比、各类型业务的平均通话时长。

座席工作效率报表：一段时间内座席的座席利用率、在线总时长、等待总时长、小休总时长、通话总时长、处理总时长、通话处理比。

呼入跟踪报表：一段时间内中继呼入总量、语音菜单挂断量、呼入座席接听量、呼入排队放弃量、呼入座席振铃放弃量、呼入值班电话、接听量、呼入值班电话放弃量。

人工未接听报表：一段时间内人工未接听量、语音菜单、座席组排队、座席振铃、

值班电话振铃。

呼入客户等待报表：一段时间内的进入排队总数、最大排队长度、排队总时长、平均排队时长、座席接听排队数、座席接听排队总时长、座席接听平均排队时长、座席接听最大排队时长、放弃呼叫排队数、放弃呼叫排队总时长、放弃呼叫平均排队时长、放弃呼叫最大排队时长、溢出量。

座席状态记录：一段时间内座席的等待、小休、处理、离线的统计报表。

呼出报表：一段时间内不同座席组的呼出有效利用率、呼出总量、呼出通话量、呼出通话率、拨号总时长、平均拨号时长、呼出通话总时长、呼出平均通话时长。

电话满意度调查结果：一段时间内电话座席参与调查量及相关满意度调查结果业务按键请求报表。

3.录音质检功能

可实现自行定义质检评分项目及标准，可按照权重配置不同质检项；自动计分；按照客户姓名、业务类型、通话时间、电话号码、通话座席、呼叫方向、通话时长、随机取样、录音比例进行任务筛选。支持多维度数据可视化，快速从海量录音数据中提取需检录音。支持建立质检任务，任务筛选、质检任务分配功能，形成质检报表。

4.监控功能

可以查看各座席当前状态，支持班长席监听客服通话，支持座席转接给班长座席功能。可以查看座席组当前排队数，座席组当前通话座席数，席间通话座席数，可实时监测需要统计的各项指数的即时情况。

5.售后保障需求

提供不同等级的售后服务响应机制，出现突发故障应电话即时连线响应，工作人员4小时内到达现场处置，一般故障12小时内排除，重大故障24小时内排除。硬件设备售后服务时间为每周5个工作日*8小时；软件系统售后服务时间为每周7日*24小时。

2.2.2 性能需求

（一）系统搭建需求

整体系统的搭建应采用私有云架构，采用独立设置的数据库服务器和媒体服务器方式。互联网接入服务采用PRI线路，能够很好地满足数据并发的需要和软件系统流畅运行的带宽。配备的硬件设备应具备良好的兼容性，需与主流应用软件兼容，具备与多种操作系统和数据库兼容对接工作的性能。多点、分布式系统架构，具备大容量和高处理能力，可以满足申诉数据的存储、查询、处理需要，具备满足整套系统运行的数据存储

空间。搭建的系统应具备良好的容错性和稳定性，可以支持长时间运行的要求。媒体网关设备应具备良好的可扩展性，支持快速扩充升级。

（二）座席设备需求

12 台硬件设备及 12 套高品质语音服务座席专用耳麦设备及至少 1 副备用耳麦、1 副双接头培训耳麦（培训新人或监听）。

（三）售后保障需求

提供不同等级的售后服务响应机制，出现突发故障应电话即时连线响应，工作人员 4 小时内到达现场处置，一般故障 12 小时内排除，重大故障 24 小时内排除。硬件设备售后服务时间为每周 5 个工作日*8 小时；软件系统售后服务时间为每周 7 日*24 小时。

2.2.3 人员要求

拟投入本项目的服务人员应达到采购人管理服务要求，包括但不限于系统管理员应可进行简单的日常系统维护作业、服务人员应可完成呼叫系统操作。如采购人对成交供应商拟投入的工作人员服务不满意的，可要求供应商更换服务人员。

2.3 为落实政府采购政策需满足的要求：

（一）本项目需要落实的政府采购政策：促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业。

（二）具体要求

（1）促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业

根据《中华人民共和国中小企业促进法》《关于印发<政府采购促进中小企业发展管理办法>的通知》（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）、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》等关于中小企业的相关规定，本项目执行中小企业相关政策。符合政策规定的监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

①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》。

②采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，见第二章《供应商须知》。

③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》。

2.4 采购标的的其他技术、服务等要求：

供应商对项目实施中涉及到的相关数据、资料、文档等具有保密的义务，并应按照相应保密规定执行。

2.5 需由供应商提供设计方案、解决方案或者组织方案的采购项目，应当说明采购标的的功能、应用场景、目标等基本要求。

（一）需求分析解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应针对本项目实际情况结合过往经验分析并指出项目实施过程中潜在的困难点、风险点，并能够给出妥善的解决方案。

（二）终端工作座席设置解决方案、IVR 服务功能解决方案、数据热备份功能解决方案、升级功能解决方案、终端配备解决方案

功能、应用场景、目标：详见本章要求。

（三）质量保证解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定合理可行的质量保证解决方案，通过制度、辅助措施等手段，确保各项服务能保质保量完成。

（四）保密措施解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定保密措施解决方案，确保项目团队对项目执行中所获知信息保密。

3. 履约验收方案

详见第五章合同草案条款。

4. 项目团队要求

供应商应为本项目成立不少于13人的项目团队，其中项目负责人1名，至少有3年相关工作经验。项目成员不少于12名，在采购人处驻场提供综合话务服务。

第五章 合同草案条款

不动产登记综合话务热线合同

甲方：

乙方：

签约日期：2026 年 月 日

不动产登记综合话务热线合同

甲方：

乙方：

甲、乙双方就不动产登记综合话务热线项目，根据《中华人民共和国民法典》以及国家其他相关法律法规，经合同双方友好协商，一致同意订立合同如下，以便共同遵守。

第一条项目名称及地点

项目名称：不动产登记综合话务热线

项目地点：北京市朝阳区不动产登记中心（红军营东路甲 8 号）

第二条项目目标（详见附件一）

综述：甲方北京市朝阳区不动产登记综合话务热线项目，初期规模 12 个座席，具备未来可通过不改动系统主体结构，简单增加座席和许可快速扩充至 30 个座席的升级能力。乙方在合同签约前 10 个工作日内提供 12 个座席派遣现场服务，服务质量应完全遵守甲方关于话务热线质量的工作要求，相关内容详见附件四。

一、技术服务目标：

- 1、完成北京市朝阳区不动产登记中心现场客服系统集中部署；
- 2、本期涉及座席数量为___个，IVR 数量为___条，语音中继接入为___条；

第三条合同总金额

合同总金额：人民币（大写）元整（¥_____），含税率为 6%的增值税发票。

序号	项目明细	单位	数量	单价	金额
1	呼叫中心硬件租用	年	1		
2	呼叫中心软件租用	年	1		
3	远程及维护服务	年	1		

4	30B+D 中继费用	年	1		
5	话费	年	1		
6	座席人员	人年	12		
合计					

第四条技术服务方式和内容

1、乙方收到首付款后 5 个工作日内交付硬件，交付地点为：，乙方负责运输到交付地点。硬件交付的内容包括：（硬件交付清单见附件二）。外包装检验无误后，甲方代表签署《硬件签收单》。

2、乙方在交付硬件后 5 个工作日内交付软件。软件交付的内容包括：（软件交付清单见附件三）。安装检验无误后，甲方代表签署《软件签收单》。

3、乙方提供的 12 个座席到达甲方工作现场前，应达到甲方的管理服务要求（附件四），包括但不限于基本的话务用语、服务礼仪、工作规章制度、工作内容基本告知单等，保证甲方工作顺利开展。乙方指定 1 名客服人员作为此项目对接负责人。如甲方对乙方拟投入的工作人员服务不满意的，可要求乙方更换服务人员。

4、乙方提供的所有硬件和软件，甲方只有使用权，为租用形式，乙方在技术维护上，提供 CTI、IVR、录音、报表服务器季度巡检，每季度内的最后一周完成，并提供巡检报告。

第五条项目验收方案及标准

1、履约验收方案：

（1）履约验收的主体、时间、方式：乙方完成项目工作内容后，由甲方组织验收。

（2）履约验收程序：项目成果应符合技术标准要求，通过甲方领导审查并上报。

（3）履约验收的内容：根据采购文件要求、响应文件响应及国家行业有关标准，针对本采购文件对应的合同中每一项商务、技术要求履约情况进行履约验收。

2、验收标准：乙方提供的全部项目工作内容应符合北京市、国家相关技术标准及本项目招标文件采购需求书要求。双方工作人员按产品功能要求对软硬件测试成功，且客服人员就位。

3、非乙方产品质量原因，在验收期限内，经乙方书面通知，甲方不予答复或无正当理由拒绝验收的，视为验收通过，甲方不得以产品质量为由拒付款。

第六条付款方式

本项目按年租用费用（含税）为人民币（大写）元整（¥_____），该租用费用由甲方以银行汇款方式支付，乙方银行账户信息如下：

名称：

开户行：

账号：

1、首付款：合同生效且甲方收到乙方开具的等额有效的发票后 10 个工作日内，设备入场前，甲方支付合同总金额的 50%作为首付款，首付金额（含税）为：人民币（大写）元整（¥_____）。

乙方应提供：

（1）金额为人民币（大写）元整（¥_____）的符合国家规定的增值税发票，原件一份；

（2）付款通知书，原件一份。

2、第二笔款项：项目运行八个月后，甲方需要在10个工作日内向乙方支付合同总金额的 30%款项，费用（含税）为人民币（大写）元整（¥_____）。

乙方应提供：

（1）金额为人民币（大写）元整（¥_____）的符合国家规定的增值税发票，原件一份；

（2）付款通知书，原件一份。

3、尾款：项目运行最后一个月，如项目运行的所有指标达到本合同约定的要求，甲方授权代表签署《最终验收单》，对项目成果进行验收。验收合格后，甲方需要在签署最终验收单后，在10个工作日内向乙方支付合同总金额的 20%款项，费用（含税）为人民币（大写）元整（¥_____）。

乙方应提供：

(1) 金额为人民币（大写）元整（¥_____）的符合国家规定的增值税发票，原件一份；

(2) 付款通知书，原件一份。

4、甲方每次付款前，乙方应当先行提供付款通知书、与付款金额等额合规的增值税发票，否则甲方有权延迟付款，直至乙方提供为止。

第七条双方权利义务

（一）甲方权利义务

1、甲方拥有对软件的使用权。

2、甲方有权要求乙方提供本合同约定的技术服务及培训。

3、甲方应依约履行付款义务。

4、当软件产品在使用过程中出现故障时，甲方应及时告知乙方，并积极配合乙方排除故障。

5、甲方不得对乙方的软件产品进行复制，不得对乙方产品进行反编译和反汇编等反向工程处理，并不得用于本合同项目以外的其他任何商业及非商业用途。

6、甲方有权利要求乙方按照合同约定提供齐备的人员，如果因员工个人原因造成的不能到岗的情况，乙方应当能够提供储备人员随时替换。

7、甲方有权利要求乙方对话务员入职前进行体检。

8、正式上岗后，因乙方话务员咨询错误造成严重后果，被追究赔偿责任的，甲方可根据实际赔偿数额扣除乙方相应的合同金额，甲方未向乙方支付的合同金额不足以支付全部赔偿数额的，甲方有权要求乙方补齐相应赔偿金额。

（二）乙方权利义务

1、合同签订前 10 个工作日内，乙方为甲方（现场地点：）系统安装前，乙方有义务为甲方在乙方云端搭建交互式语音应答（IVR）平台，供双方在系统上线前开展系统集成工作。

2、合同签订后，乙方于硬件设备进场后在甲方工作现场内免费为甲方提供本软件产品的安装和使用指导服务。

3、日常使用中，如甲方在软件使用过程中出现紧急情况需乙方亲临现场时，乙方承诺在4小时内到达现场。如甲方系统出现故障，乙方应当提供不同等级的售后服务响应机制，出现突发故障应电话即时连线响应，工作人员4小时内到达现场处置，一般故障12小时内排除，重大故障24小时内排除。硬件设备售后服务时间为法定工作日*8小时；软件系统售后服务时间为每周7日*24小时。

故障等级及响应时间：

一级故障：整个系统超过50%处于瘫痪状态，不能正常运行；

二级故障：系统性能严重下降或性能明显下降，使客户的业务运作受到严重影响；

三级故障：系统部分设备或者软件出现故障，但整个系统仍可正常工作或重启后可正常工作；

四级故障：需要硬件、软件产品功能、安装、或配置方面的信息或支援，对客户的业务运作几乎没有影响或根本没有影响。

响应及修复时限故障等级	4 小时	8 小时	12 小时	24 小时
一级故障	4 小时无法解决，安排现场并修复故障（注 1）			
二级故障		到现场并修复故障		
三级故障			修复故障	
四级故障				修复故障

注 1：4 小时修复故障的条件是除乙方提供的软件和硬件外第三方的硬件和软件是良好的并能正常运行的，如果除乙方提供的软件和硬件外第三方的硬件和软件本身是出现重大故障，则需要先由甲方联系并解决。

4、在正常使用情况下，该项目软硬件系统租用服务期限为1年，服务期自项目实施上线甲方与乙方共同签署《终验合格书》后开始计算。

5、乙方需要对平台进行必要的升级、变更、维护时，应按照计划产品服务中断提前2天书面通知甲方，并且将产品中断安排在甲方非工作时段内。

6、乙方需按照本合同约定及《磋商文件》第四章采购需求的相关要求，尽职尽责提供服务。

第八条不可抗力

由于不可抗力导致合同全部或部分不能履行，或迟延履行，甲乙双方互不承担责任，但受不可抗力影响的一方应自不可抗力事件发生之日起七日内，以书面形式通知另一方，并于事件发生之日起二十日内，向另一方提交导致其全部或部分不能履行或迟延履行的证明。遭受不可抗力的一方应采取一切必要措施减少损失，并在事件消除后协商恢复本合同的履行，除非此等履行已不可能或者不必要。

第九条合同变更和解除

1、本合同有效期为一年，自双方签订合同之日计算，乙方为本项目提供系统终验通过后一年系统租用服务。

2、签约双方任何一方根本性违约，另一方有权依法解除本合同。

3、若甲方无正当理由提前终止合作，应赔偿乙方合同总金额20%的违约金。

4、若乙方无正当理由提前终止合作，应赔偿甲方合同总金额20%的违约金。

5、因乙方过错导致合同变更或解除的，除应赔偿甲方合同总金额20%的违约金外，还需承担因此造成的社会影响及消除社会影响所需要的一切损失赔偿。

第十条违约责任

1、如甲方未依约履行付款义务，则每逾期1日，甲方应向乙方支付日千分之三的逾期付款违约金，逾期超过30日，乙方有权单方解除合同，且逾期付款违约金连续计算至付款日，并赔偿由此造成的经济损失，包括但不限于为追索欠款而支付的诉讼或仲裁费、合理的律师费用及相关差旅费。

2、如甲方违反本合同约定，对软件产品进行复制、反向工程处理及/或将软件用于本合同项目以外的其他任何商业或非商业用途，则向乙方承担相当于合同总价 20%的违约金，并赔偿由此造成的经济损失。

3、乙方应当保证，拥有所提供的软件的全部版权，并承担相关的商业和民事责任。甲方由于使用乙方提供的产品被第三人起诉侵犯知识产权，并被追究法律责任的，乙方应当承担相应的责任，并赔偿甲方因此所承担的一切损失和费用，包括但不限于上述侵权指控中所产生的诉讼或仲裁费用、合理的律师费、调查费用、差旅费用、和解金额或生效法律文书中规定的赔偿金额。

4、如因乙方软件本身的原因导致本软件安装后不能使用，乙方将甲方已支付的费用退还给甲方。因乙方提供产品不符合甲方需求，给甲方带来损失的，乙方需向甲方支付合同总金额 20%作为违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失的，还应当承担赔偿责任。

5、乙方确保在收到甲方首付款后 15 个工作日内完成项目实施上线，如因乙方原因未能按期交付，乙方应按合同总金额日千分之五的标准向甲方支付误期赔偿，但因甲方原因（包括但不限于中继、机房等本地环境不具备）或不可抗力不能按期上线的，乙方不承担赔偿责任。

6、系统的软件部分使用过程中，如因甲方使用、操作不当造成损失，乙方不承担赔偿责任。

7、有下列情形之一的，根据造成的损失扣除乙方相应的合同金额；

① 因员工离职等原因，乙方未按合同要求及时补充座席，造成甲方座席不足的，根据空窗期占比扣除相应的合同金额。

具体计算方式为：

应扣除金额=空窗天数（工作日）/20.83（法定每月工作天数）*员工月薪

② 因座席长期请假不能到岗的（连续请假超过 2 周或累计请假超过 4 周），应及时安排替换座席。未能及时替换该座席的，应按缺勤天数扣除相应合同金额。具体计算方式为：

应扣除金额=空窗天数（工作日）/20.83（法定每月工作天数）*员工月薪

8、乙方存在违反《话务公司管理服务要求》（详见附件四）情形达到五次的，此后每出现一次，乙方应支付合同总金额千分之一的价款作为违约金。达到十次的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担相应违约金的同时，支付因解除合同、另行采购、签订新服务合同等产生的全部费用。造成其他损失的，乙方还应足额承担。

9、乙方存在违反本合同约定及《磋商文件》第四章采购需求相关要求的，甲方有权按合同总金额千分之一向乙方收取违约金。乙方多次违约或未按要求提供服务的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担相应违约金的同时，支付因解除合同、另行采购、签订新服务合同等产生的全部费用。造成其他损失的，乙方还应足额承担。

第十一条免责条款

（一）以下原因导致的结果，甲方不承担任何责任：

因乙方迟延提供付款通知书、与付款金额等额合规的增值税发票，导致甲方未依约履行付款义务的，甲方不承担任何责任。

（二）以下原因导致的结果，乙方不承担任何责任：

- 1、由于中国运营商线路和设备问题造成产品无法使用；
- 2、由于未被甲方授权者使用或误用平台的账号引起的损失或责任；
- 3、由于甲方原因导致的损失或责任，包括未能按时为产品续费；

4、鉴于计算机及互联网的特殊性，因黑客、病毒、电信部门技术或政策调整等引起的事件，或乙方为进行服务器配置、维护而短时间中断服务，或由于 Internet 上通路的阻塞造成甲方服务器访问速度下降，不属于乙方违约，因此造成甲方损失的，乙方不承担责任；

5、在履行本合同时，乙方对因第三方的过错或延误而给甲方或者其他方造成的损失不承担责任。乙方对通过甲方间接接受乙方服务的第三方的损失不负责任。

第十二条争议的解决

1、因执行本合同所引起的争议甲乙双方应先行协商解决。如协商不成，则任意一方可向甲方所在地人民法院起诉。

2、发生争议或诉讼过程中，除了争议部分外合同仍可继续执行的，双方应继续履行本合同。

第十三条其他

- 1、乙方有效的营业执照副本复印件作为本合同的附件。
- 2、《磋商文件》作为本合同的附件，本合同的全部附件作为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。
- 3、一方变更信息（包括但不限于公司名称、通讯地址、联系方式等），应及时将变更后的情况以书面形式通知另一方，否则变更方应对此造成的一切后果承担责任。双方承诺，以上信息的变更不影响本合同的执行。
- 4、若最终用户与甲方变更、解除或终止项目合同，则甲方应最迟于变更、解除或终止项目合同后 5 个工作日内与乙方签署对本合同的变更、解除或终止合同。
- 5、合同若有更改，需经双方盖章确认，否则视为双方意思表示不一致，本合同不成立。
- 6、本合同及附件一式六份，甲方执四份，乙方执两份，自双方法定代表人或经授权书确认的授权代表签字、盖章之日起生效。
- 7、本合同未尽事宜由双方共同协商，另行订立书面文件，该类文件经合同各方盖章生效后与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（签章）：

法定代表人
或授权代表：

年 月 日

乙方（签章）：

法定代表人
或授权代表：

年 月 日

附件一

客服呼叫系统需求

附件二

硬件设备清单

序号	型号	描述	数量（台）

附件三

软件清单

软件序列	描述	单位（个）

附件四

话务公司管理服务要求

一、 人员要求

（一）项目团队要求：

供应商应为本项目成立不少于13人的项目团队，其中项目负责人1名，成员不少于12名在采购人处驻场提供综合话务服务。项目负责人要求至少有3年相关工作经验。

（二）人员素质：

供应商应对所提供的话务员基本素质进行把关，学历要求至少专科以上，有相关电话客服经验。

（三）稳定性：

需保持话务员队伍的稳定性，不得经常更换人员。如遇员工合同期内离职，供应方应有合适储备人员一周内上岗替换，不得长期空岗。新更换人员应满足甲方管理服务要求，可直接上岗。

（四）服务态度：

供应方所提供的话务员，应适合客服岗位，性格温和，有耐心，有责任心，有亲和力，学习能力强。

（五）普通话：

供应方所提供话务员应语言表达清晰流利，普通话合格，没有明显口音。

（六）打字速度：

话务员应在通话过程中，准确记录工单。工单填写应规范，详细。因此要求话务员打字速度应至少每分钟 40 字以上。

二、 接听率要求

（一） 呼入接听率

1. 需保证工作时间内，所有呼入且转人工服务的电话均有人接听。
2. 呼入未接听的，需半小时内回拨。

3. 呼入接听率应无限接近 100%；一次性接通率应高于 90%。

（二）外呼接通率

1. 对于工作时间内呼入未接通的电话，应于来电 30 分钟内回拨，当天下班前必须回复完。
2. 外呼等待时间：外呼电话响铃等待时长不低于 30 秒。
3. 外呼接通率应不低于 65%；如接通率过低，应于当日不同时间段内二次或三次回复。

三、满意率要求

（一）满意度调研

1. 话务员应在咨询结束后，对所有来电主动转接满意度评价。参评率不低于 50%。
2. 每日呼入电话中，有评价一般或不满意的，应于当日内回复，询问业务受理情况及低评价原因。
3. 系统应可以导出咨询满意度报表，满意率应不低于 95%。

（二）语音质检

1. 供应商所提供的呼叫系统应能提供语音质检服务，可实现自行定义质检评分项目及标准，可按照权重配置不同质检项，自动计分；按照客户姓名、业务类型、通话时间、电话号码、通话座席、呼叫方向、通话时长、随机取样、录音比例进行任务筛选。支持多维度数据可视化，快速从海量录音数据中提取需检录音。支持建立质检任务，任务筛选、质检任务分配功能，形成质检报表。
2. 呼叫系统应能筛选出低评分的语音，统计该语音的来电时间、客户姓名、来电号码、接听人姓名、工号、通话时长、业务类型、咨询内容等形成数据报表，以供决策分析。
3. 由于电话咨询错误引发的不同渠道的投诉，应可以通过呼叫系统调取咨询录音，录音保存时间应不短于 12 个月。

四、解决率要求

（一）及时和针对性的业务技能提升

供应商应帮助员工有效提升沟通技能和业务知识水平，从而提升一次性解决率。

尤其是倾听技巧和客户需求准确把握的技巧，更能帮助话务员准确把握客户需求，提供满意解决方案。

供应商应根据质检评分统计话务员评分较低的业务类型，对话务员薄弱业务进行针对性技能提升。

（二）严格落实“首问负责和一次性告知制度”

话务员应提高自身业务水平，严格落实首问负责及一次性告知制度，并将“一次性解决率”纳入语音质检评分和员工绩效考核。

（三）完备的知识库

供应商所提供的呼叫中心系统应具备完善的知识库，能够最大限度的满足员工在回答或解决客户问题时的知识与信息需求。

（四）友好的查询界面

供应商所提供的呼叫中心知识库系统应满足：设计与使用界面友好、查询快捷、结构合理、更新维护及时。

五、 数据统计要求

供应商所提供的呼叫系统应具备完善的申诉电话接听情况统计功能。可依据来电号码、工号、座席组以及业务类型等信息进行查询和统计，可以自由设置统计查询的时间段，统计某一时间段内的电话录音信息。具体需求如下：

（一）统计分析功能：

系统应能提供完善的报表统计，包括话务统计、座席统计及工单统计；报表提供表单、柱状图、饼状图等多种形式，并支持报表的导出；统计报表可根据客户实际需要进行定制。

（二）呼叫中心报表：

1.呼入报表：应包括但不限于中继呼入总量、人工接听量、人工接听率、人工未接听量、人工未接听率、服务水平指标（满意度）等指标；

2.呼出报表：包括但不限于呼出总量、呼出通话量、呼出通话率等指标；

3.座席报表：包括但不限于座席平均在线时长、座席平均通话时长、座席通话量、座席振铃时间、座席应答速度、座席放弃时间、座席小休置忙时长等指标。

4.座席组报表：包括但不限于一段时间内的被叫号码的中继呼入总量、人工接听量、人工接听率、人工未接听量、人工未接听率、同座席组的座席利用率、服务人力、座席组呼叫总量、座席组呼入总量、座席组接听率、服务水平、呼出总量、座席呼叫总量、座席呼入总量、座席接听量、座席接听率、呼入平均通话时长、平均摘机时长、座席振铃未接量、呼出总量、呼出通话量、呼出通话率、呼出平均通话时长、转移次数、转移率。各类型业务咨询量及占比、各类型业务的平均通话时长。

5.座席工作效率报表：包括但不限于一段时间内座席的座席利用率、在线总时长、等待总时长、小休总时长、通话总时长、处理总时长、通话处理比。

6.呼入跟踪报表：包括但不限于一段时间内中继呼入总量、语音菜单挂断量、呼入座席接听量、呼入排队放弃量、呼入座席振铃放弃量、呼入值班电话、接听量、呼入值班电话放弃量。

7.人工未接听报表：包括但不限于一段时间内人工未接听量、语音菜单、座席组排队、座席振铃、值班电话振铃。

8.呼入客户等待报表：包括但不限于一段时间内的进入排队总数、最大排队长度、排队总时长、平均排队时长、座席接听排队数、座席接听排队总时长、座席接听平均排队时长、座席接听最大排队时长、放弃呼叫排队数、放弃呼叫排队总时长、放弃呼叫平均排队时长、放弃呼叫最大排队时长、溢出量。

9.座席状态记录：包括但不限于一段时间内座席的等待、小休、处理、离线的统计报表。

10.呼出报表：包括但不限于一段时间内不同座席组的呼出有效利用率、呼出总量、呼出通话量、呼出通话率、拨号总时长、平均拨号时长、呼出通话总时长、呼出平均通话时长。

11.满意度报表：包括但不限于一段时间内电话座席通化总量、参与调查量、参评率及相关满意度调查结果报表。

六、软硬件需求

（一）、呼叫中心硬件租用：实现接入数字中继 1E1,12 座席，支持 30 路并发，包含 12 台电脑和 12 套话务耳机。

（二）、呼叫中心软件租用：以呼叫系统为基础支撑的，支持多渠道（语音、短信、微信、web IM 等）与客户进行联络交互，客服中心人员、客户经理能够紧密协作达成高效服务客户服务平台。

（三）、远程及维护服务：远程或现场系统维护。

（四）、合同金额包含 30B+D 中继费用和话费。

七、违约责任

乙方自愿接受甲方对其人员在甲方指定办公场所内行为的监督检查和违规处理。乙方派驻座席出现服务质量不达标或被投诉，且甲方通报乙方后仍拒不改正达到三次的，甲方有权要求乙方更换座席。乙方出现服务质量不达标或被投诉达到五次的，此后每出现一次，乙方应支付合同总金额千分之一的价款作为违约金。达到十次的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担相应违约金的同时，支付因解除合同、另行采购、签订新服务合同等产生的全部费用。造成其他损失的，乙方还应足额承担。如乙方涉嫌犯罪的，还将交由司法机关处理。

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

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；供应商为联合体的，下表中需填写联合体各方的相关信息）：

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：1.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.供应商如为联合体，可仅提供一份资格声明书并加盖牵头人公章。但牵头人应对填报

内容真实性负责。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，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》及《残疾人福利性单位声明函》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。但出具单位应对填报内容真实性负责。

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

3）对于多标的采购项目，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《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）

等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2-1-1 中小企业证明文件

中小企业声明函（货物）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

中小企业声明函（工程、服务）格式

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日 期：_____

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议

说明：

如本项目（包）允许分包，且供应商拟进行分包时：

- （1）响应文件中须提供《拟分包情况说明》，否则**响应无效**；
- （2）当同时符合下列情形时，响应文件还须提供《分包意向协议》，否则**响应无效**：
 - A. 本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的；
 - B. 供应商通过分包方式满足中小企业政策要求的。

拟分包情况说明

致：_____（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中_____包（填写包号）的磋商。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包合同金额的比例（%）
1		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
2		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
...						
合计：						

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

注：

（1）当供应商属于本部分说明中第（1）类情形，如未提供《拟分包情况说明》，或提供了《拟分包情况说明》但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，其**响应无效**；

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

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

分包意向协议

甲方（供应商）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为_____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）成交，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

（2）供应商须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在响应文件中提交全部协议原件，否则**响应无效**。

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包（如划分采购包，填写包号；否则无需填写）采购项目，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同参与本包采购活动。
- 二、联合体中标/成交后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按采购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/响应文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标/响应文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标/响应文件及合同为准。
- 八、本包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/成交，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 本联合协议应按包分别提交。
2. 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/响应无效。
3. 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 磋商保证金凭证/交款单据复印件

说明：

- 1.采用网上银行支付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，同时建议在本部分放置凭证/交款单据复印件，否则导致的不利后果由供应商自行承担。
- 2.采用支票、汇票、本票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，无需在本部分提供复印件。
- 3.采用金融机构、担保机构出具的纸质保函形式提交磋商保证金的，应确保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，同时建议在本部分提供保函复印件。
- 4.采用电子保函形式提交磋商保证金的，需在首次响应文件提交截止时间前，通过电子交易平台上传电子保函，同时建议在本部分提供保函打印件。

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）：_无_____。

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）

说明：

- （1）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》。
- （2）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。
- （3）供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》及《法定代表人（单位负责人）身份证明》；但须提供自然人有效的身份证或护照等身份证明文件复印件。
- （4）提供身份证的，应同时提供身份证双面复印件。

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）（签字或签章或印鉴）：_____

委托代理人（签字）：_____

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或护照等身份证明文件复印件：

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）。

供应商名称（加盖公章）：____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章或印鉴）：____

日期：____年____月____日

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件复印件：

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

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	磋商文件条 目号（页码）	磋商文件要 求	响应文件内 容	偏离情况	说明

注：
如有偏离，则需在本表中对偏离项逐一系列明，“偏离情况”列据实填写“正偏离”或“负偏离”；
否则视为无偏离。

10 采购需求偏离表

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	磋商文件条 目号(页码)	磋商文件要求	响应内容	偏离情况	说明
一、 针对本磋商文件《采购需求》中标注为“★”、“#”条款： 供应商需对“★”、“#”条款（如有）逐项填写。					
二、 针对本磋商文件《采购需求》中未标注 “★”和“#”条款的偏离情况： 如无负偏离，无需填写下表内容；如有负偏离，则需在下表中对偏离项逐一系列明。					

注：“偏离情况”列据实填写“正偏离”或“负偏离”。

11 业绩一览表

序号	项目名称	合同 签订时间	项目单位	项目单位 联系人/电话	项目内容 描述
1					
2					
...					

注：1、业绩的认定标准及有效证明文件要求见第三章《评审方法和评审标准》。

2、供应商应随本表附有效证明材料，业绩证明材料应提供复印件，且内容清晰。供应商应将提供的有效证明材料按本表形式及编号顺序进行编排。未提供有效证明材料的业绩在评审时将不予认可。

3、本表中信息如有虚假，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。

12 拟派往本项目实施团队情况

12-1 本项目实施团队主要人员名单

拟担任 职务、分工	姓名	职称	专业	从业资格	相关工作年限

供应商承诺：项目周期内实施人员保持稳定，项目核心人员不发生变动。

12-2 本项目实施团队主要人员简历表

姓名		年龄		职称	
身份证号码				职务	
毕业学校				专业	
现所在机构 或部门				相关工作年限	
拟在本项目中担任职务					
主要经历					
日期	参加过的相关项目名称/ 成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否 已完 成	备注

注：“主要人员”是指实际参加本项目规定的管理、技术和服务工作的负责人员（包括但不限于项目负责人等），应附上有关从业资质证书。

13 磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

13-1 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”。

13-2 异常低价书面说明及证明材料

当供应商投标（响应）报价低于采购项目/采购包最高限价 45%时，供应商可随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料。

13-3 其他

14 本国产品标准证明文件（不适用）

|

15 开票信息

致： 中钢招标有限责任公司

我单位参与的_____（项目名称），项目编号_____。

一、招标代理服务费开票信息

☐我单位为小规模纳税人，如获成交，请在我单位支付招标代理服务费后，按以下信息开具发票（适用于供应商支付招标代理服务费的项）：

付款单位名称：_____

纳税人识别号：_____

☐我单位为一般纳税人，如获成交，请在我单位支付招标代理服务费后，我单位选择开具☐增值税专用发票/☐增值税普通发票（供应商根据自身情况选择发票类型，进行勾选）并按以下信息开具发票（适用于供应商支付招标代理服务费的项，普通发票仅填写①和②项内容即可）：

①付款单位名称：_____

②纳税人识别号或统一社会信用代码：_____

③地 址：_____

④电 话：_____

⑤开户行全称：_____

⑥账 号：_____

我单位“增值税一般纳税人资格登记表”复印件或加盖“增值税一般纳税人”戳记的税务登记证复印件或税务部门网站的资格查询结果截图附后。

二、招标代理服务费承诺

我方承诺，一旦在本项目获得成交，将保证按招标文件规定的金额和方式，在领取《成交通知书》的同时，向贵方一次性交纳招标代理服务费。

如我方未按上述承诺支付招标代理服务费，由此产生的一切法律后果和责任由我司承担，我司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

我方同时确认，一旦在本项目获得成交，同意按照 ☒从保证金中扣取 / ☐单独电汇 方式向贵方缴纳招标代理服务费。若我方选择“单独电汇”方式缴纳，则应在成交通知书发出后3个工作日内完成缴纳，否则视为我方同意从保证金内扣除相应款项。

三、政府采购合同签订事宜告知承诺

我方承诺，一旦在本项目获得成交，将在政府采购合同签订后1个工作日内，通过我方在本项目登记备案的邮箱向采购代理机构发送邮件告知准确合同签订日期，履行告知义务。

我方已知晓，发送邮件标题应为“xx合同已签订，请退还磋商保证金”，邮件正文应为“项目编号+项目名称+合同签订日期（年月日）+其他需要说明的事项（如有）”，并将合同关键页（包含采购项目名称、合同签订日期、双方盖章内容）、招标代理服务费付款凭证（适用于单独缴纳方式）作为附件上传。

若我方未按要求及时发送通知邮件，由此导致的逾期退还磋商保证金或发票开票延迟等责任由我方自行承担，采购代理机构不承担相应责任。

四、招标代理服务费发票信息

“货物或应税劳务、服务名称”默认填写内容为：“**招标服务费**”，如需开具“服务费”、“招标代理服务费”，请做勾选，☐服务费/☐招标代理服务费；

“单位”默认填写内容为：无；

“数量”默认填写内容为：1。

以上信息请知晓，如有其他特殊要求，请于领取成交通知书前以邮件形式告知本项目联系人。

以上信息已与我方财务人员核实，真实有效、正确无误，如我方相关信息在此期间

内发生变更，我方负责及时通知贵公司。由于填写错误、不清晰、我方信息变更而未及时告知采购代理机构等引起的退款、开票延误等后果由我方自行承担。

供应商名称（公章）：_____

16 最后报价一览表（磋商后提交）

最后报价一览表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

供应商名称：		
最后报价（人民币元）	大写	
	小写	
其他声明（如有）		
经磋商后的最后承诺（如有）		

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。

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日

17 最后分项报价表（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。

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日