

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：12123 语音服务平台项目

项目编号/包号：BIECC-26CG90140

采购人：北京市公安局交通管理局

采购代理机构：北京国际工程咨询有限公司



目录

第一章 投标邀请	4
第二章 投标人须知	7
投标人须知资料表	7
投标人须知	11
一、说明	11
1. 采购人、采购代理机构、投标人、联合体	11
2. 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品	11
3. 现场考察、开标前答疑会	11
4. 样品	11
5. 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）	11
6. 投标费用	14
二、招标文件	14
7. 招标文件构成	14
8. 对招标文件的澄清或修改	14
三、投标文件的编制	15
9. 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言	15
10. 投标文件构成	15
11. 投标报价	15
12. 投标保证金	16
13. 投标有效期	16
14. 投标文件的签署、盖章	16
四、投标文件的提交	17
15. 投标文件的提交	17
16. 投标截止时间	17
17. 投标文件的修改与撤回	17
五、开标、资格审查及评标	17
18. 开标	17
19. 资格审查	17
20. 评标委员会	17
21. 评标程序、评标方法和评标标准	18
六、确定中标	18
22. 确定中标人	18
23. 中标公告与中标通知书	18
24. 废标	18
25. 签订合同	18
26. 询问与质疑	19
27. 代理费	19
第三章 资格审查	20

一、资格审查程序	20
二、资格审查要求	20
第四章 评标程序、评标方法和评标标准	24
一、评标方法	24
二、评标标准	29
第五章 采购需求	35
第一部分：采购标的	35
一、采购标的	35
二、项目背景	35
第二部分：商务要求	35
一、交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）	35
二、付款条件（进度和方式）	35
第三部分：技术要求	35
一、基本要求	35
二、服务内容及要求	36
三、履约验收方案	52
四、安全管理要求	52
五、交接方案要求	52
六、报价要求	52
第六章 拟签订的合同文本	54
第一部分 项目名称和内容	55
第二部分 甲乙双方责任	55
第三部分 项目费用及支付方式	56
第四部分 违约责任	57
第五部分 不可抗力	59
第六部分 解决合同纠纷的方式	59
第七部分 其它	59
第七章 投标文件格式	71
一、资格证明文件格式	72
1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	73
1-1 营业执照等证明文件	73
1-2 投标人资格声明书	74
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）	75
2-1 中小企业政策证明文件说明：	75
2-1-1 中小企业证明文件	76
2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议	79
2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）	81
3. 本项目的特定资格要求（如有）	82
3-1 联合协议（如有）	82
3-2 其他特定资格要求	84
4. 投标保证金凭证/交款单据电子件	85

5. 保密协议书	86
二、商务技术文件格式	87
1. 投标书（实质性格式）	88
2. 授权委托书（实质性格式）	89
3. 北京市公安局交通管理局供应商不良行为记录告知书	91
4. 开标一览表（实质性格式）	93
5. 投标分项报价表（实质性格式）	94
6. 合同条款偏离表（实质性格式）	95
7. 采购需求偏离表（实质性格式）	96
8. 中小企业证明文件说明：	97
9. 拟分包情况说明	101
10. 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料	103

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/包号：BIECC-26CG90140
2. 项目名称：12123 语音服务平台项目
3. 项目预算金额：人民币 1236.9840 万元
4. 项目最高限价：详见招标文件“第五章 采购需求”
5. 采购需求：详见招标文件“第五章 采购需求”
6. 合同履行期限：详见招标文件“第五章 采购需求”
7. 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：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。
本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：。
2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：。
 3. 本项目的特定资格要求：
 - 3.1 本项目是否属于政府购买服务：
否
是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；
 - 3.2 其他特定资格要求：投标人应具备有效的中华人民共和国增值电信业务经营许可证，其中业务种类须包括第二类增值电信业务中的呼叫中心业务；业务覆盖范围须包括北京市。

三、获取招标文件

1. 时间：2026年4月9日至2026年4月16日，（招标文件上传完成开始时间起至截止日每天上午09:00至下午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。
5. 招标文件获取成功后2个工作日内，须将以下供应商信息（word版）：

统一社会信用代码	企业名称	法人姓名	法人身份证 (有/无)	法人身份证号 (无时理由)

发送邮件至 lijiapeng@biecc.com.cn，邮件标题注明“项目编号+项目名称+公司名称”。

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：2026年4月30日上午09:30（北京时间）

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

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：详见招标文件第二章投标人须知。

2. 本项目的采购年限为/年、预算金额为/万元、当年安排数为/万元。（本项目不适用）

3. 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，若有问题，请及时联系技术人员。

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

1.1 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。

1.2 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。

1.3 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。

1.4 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。

1.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端分别按采购包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。

1.6 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分别按采购包提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

1.7 电子开标

供应商在开标地点（北京市政府采购电子交易平台）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。

开标时间到达之后对已在系统中递交且完成签到的供应商的投标文件进行解密。

因供应商忘记数字证书登陆密码、解密数字证书发生故障或用错、故意不在要求时限内完成解密等自身原因，导致投标文件在规定时间内未能解密、解密失败或解密超时，视为供应商放弃投标，由供应商自身承担一切后果。

若供应商已申请多把数字证书，请注意使用差别，确保制作的投标文件和开标解密时使用的数字证书一致，造成解密失败的，由供应商负责。

供应商应充分考虑到网络及系统平台可能存在的非正常情况，在投标文件递交截止时间之前完成上传。

供应商投标过程中项目编号以“BIECC 开头编号”为准。

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：北京市公安局交通管理局

地址：北京市西城区阜成门北大街 1 号

联系方式：吴警官，010-68399073

2. 采购代理机构信息

名称：北京国际工程咨询有限公司

地址：北京市西城区广安门外大街甲 275 号

联系方式：包红月，仇凯彬，李嘉鹏；010-62051636/010-62055093

3. 项目联系方式

项目联系人：包红月，仇凯彬，李嘉鹏

电话：010-62051636/010-62055093

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
2.4	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目__包不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为非单一产品采购项目
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：/。
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 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： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 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：__；

5.2.5	标的所属行业	<p>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：</p> <table border="1" data-bbox="528 192 1366 338"> <thead> <tr> <th data-bbox="528 192 624 248">序号</th> <th data-bbox="624 192 995 248">标的名称</th> <th data-bbox="995 192 1366 248">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 248 624 338">1</td> <td data-bbox="624 248 995 338">12123 语音服务平台项目</td> <td data-bbox="995 248 1366 338">软件和信息技术服务业</td> </tr> </tbody> </table> <p>行业划分标准： 按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。</p>	序号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	1	12123 语音服务平台项目	软件和信息技术服务业
序号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
1	12123 语音服务平台项目	软件和信息技术服务业						
11.2	投标报价	<p>投标报价的特殊规定：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 无</p> <p><input type="checkbox"/> 有，具体情形： /</p>						
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额：123000 元</p> <p>投标保证金收受人信息： 北京国际工程咨询有限公司 交通银行北京右安门支行 81100602610130021000001</p> <p>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。</p> <p>投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。</p> <p>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。</p> <p>投标人应当在投标截止时间前将投标保证金缴纳凭证的截图上传至北京市政府采购电子交易平台。</p>						

12.8.2		<p>投标保证金可以不予退还的其他情形：</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有，具体情形：</p> <p><u>1. 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；</u></p> <p><u>2. 供应商在响应文件中提供虚假材料的；</u></p> <p><u>3. 除因不可抗力或招标文件、中标通知书认可的情形以外，中标供应商不与采购人签订合同的；</u></p> <p><u>4. 中标供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；</u></p>
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90 个日历日。
18.2	解密时间	解密时间：30 分钟。
22.1	确定中标人	<p>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：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p><input type="checkbox"/>是</p> <p>中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>得分且投标报价均相同的，<u>以“项目场地条件和项目场地选址”得分高者为中标人。</u></p> <p><input type="checkbox"/>随机抽取</p>
25.5	分包	<p>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不允许</p> <p><input type="checkbox"/>允许，具体要求：</p>
25.6	政采贷	<p>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”。</p>
26.1.1	询问	询问送达形式：电话和邮件形式。
26.3	联系方式	<p>接收询问和质疑的联系方式</p> <p>联系部门：采购代理机构</p> <p>联系电话：010-62051636/010-62055093</p> <p>联系邮箱：lijiapeng@biecc.com.cn; qiukaibin@biecc.com.cn; Baohongyue@biecc.com.cn。</p> <p>通讯地址：北京市西城区广安门外大街甲 275 号</p>

27	代理费	<p>收费对象： <input type="checkbox"/>采购人 <input checked="" type="checkbox"/>中标人</p> <p>收费标准：按照项目中标金额，参照国家计委印发的计价格[2002]1980号关于《招标代理服务收费管理暂行办法》和[2003]857号文关于《招标代理服务收费有关问题的通知》中规定的费率标准下浮 20%（即标准费率的 80%）收取。</p> <p>缴纳时间：中标公告发布后缴纳中标服务费。</p> <p>开具招标代理服务费发票：请将项目名称、项目编号、供应商名称、完整的开票信息（并备注增值税专用发票/增值税普通发票）、联系人信息（包括姓名、联系方式、邮箱）发送至 lijiapeng@biecc.com.cn，收到相关信息后，发票将以电子发票形式发送至中标人所提供的邮箱。</p>
----	-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

投标人须知

一、说明

1. 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

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

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

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

2. 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。

2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。

2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。

2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3. 现场考察、开标前答疑会

3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。

3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4. 样品

4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。

4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5. 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

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

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 本国产品

本项目按照《国务院办公厅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）和《关于贯彻落实〈国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关

政策的通知》的意见》（财库〔2025〕30号）有关要求，落实本国产品标准。

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，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	营业投标人为企业（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	<p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（ www.creditchina.gov.cn 、 www.ccgp.gov.cn）；截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。</p> <p>1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《投标文件格式》

2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人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《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	<p>1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中序号 1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 3-2 项规定。</p> <p>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求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。</p> <p>4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。</p> <p>5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。联合体的投标无效。</p> <p>7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。</p>	提供《联合协议》原件的电子文件格式见《投标文件格式》

3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的团组织。	格式见 《投标文件格式》 “1-2 投标人资格声明书”
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》 注：如联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	
6	保密协议书	按招标文件要求签署保密协议书	格式见 《投标文件格式》

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	北京市公安局交通管理局供应商不良行为记录告知书	按招标文件要求提供北京市公安局交通管理局供应商不良行为记录告知书；
3	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
4	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
5	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）；
6	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；
7	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；
8	★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；
9	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；
10	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定；分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
11	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）

12	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；
13	进口产品 (如有)	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；
14	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	<p>国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件：</p> <p>1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书；</p> <p>2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求）；</p> <p>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。</p>
15	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；
16	串通投标	<p>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：</p> <p>（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；</p> <p>（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（五）不同投标人的投标文件相互混装；</p> <p>（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。</p>
17	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
18	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**。

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）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 \times 45%；

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。

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内对投标（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。

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。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

有，具体规定为：

无，按下述 2.4.2-2.4.8 项规定修正。

2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；

2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

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

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

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

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

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

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

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

2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》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，评标时价格不予扣除。

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。

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。

供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标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。

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	评分标准	分值
1	业绩	投标人提供 2023 年 1 月 1 日至今类似语音服务项目案例（须提供有效合同、协议等复印件并加盖公章，至少包括首页、合同内容页、时间页、盖章页），认定时间以合同签订时间为准，每提供一个案例，得 1 分；最多得 5 分。	5
2	需求分析解决方案	对项目背景、项目建设内容及项目目标理解准确，认识深入，结合自身经验及对项目的理解和对项目需求进行详细分析阐述。 对项目理解充分、准确，对项目认识深刻，阐述详细，满足项目需求，得 10 分； 理解正确，但未贴合项目进行分析论述或描述简单，能满足项目需求，得 8 分； 理解片面，或对项目需求分析不准确，或对项目认识不足，但尚能够满足项目需求，得 6 分； 分析与事实不符，描述出现前后内容不一致或逻辑错误，或有遗漏项等，不符合项目需求，得 4 分； 理解错误，分析错误，不满足项目需求，或照抄招标文件的，得 2 分； 未进行任何阐述或阐述内容均无法满足采购需求的，得 0 分。	10
3	语音服务平台解决方案	方案内容全面完善并根据本项目需求进行了详细论述，方案贴合本项目实际需求且包含具体的实施细节及有效措施，完全满足采购需求的，得 6 分； 方案能满足采购需求，但未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施的，得 4 分； 提供了方案，但方案仅为对采购需求的简单复制，或存在理解错误、分析与事实不符、描述出现前后内容不一致或逻辑错误、不符合采购需求情况的，得 2 分； 未提供的，得 0 分。	6
4	日常运维服务解决方案	方案内容全面完善并根据本项目需求进行了详细论述，方案贴合本项目实际需求且包含具体的实施细节及有效措施，完全满足采购需求的，得 5 分； 方案能满足采购需求，但未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施的，得 3 分； 提供了方案，但方案仅为对采购需求的简单复制，或存在理解错	5

		<p>误、分析与事实不符、描述出现前后内容不一致或逻辑错误、不符合采购需求情况的，得 1 分；</p> <p>未提供的，得 0 分。</p>	
5	重点保障服务解决方案	<p>方案内容全面完善并根据本项目需求进行了详细论述，方案贴合本项目实际需求且包含具体的实施细节及有效措施，完全满足采购需求的，得 5 分；</p> <p>方案能满足采购需求，但未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施的，得 3 分；</p> <p>提供了方案，但方案仅为对采购需求的简单复制，或存在理解错误、分析与事实不符、描述出现前后内容不一致或逻辑错误、不符合采购需求情况的，得 1 分；</p> <p>未提供的，得 0 分。</p>	5
6	保密服务解决方案	<p>方案内容全面完善并根据本项目需求进行了详细论述，方案贴合本项目实际需求且包含具体的实施细节及有效措施，完全满足采购需求的，得 5 分；</p> <p>方案能满足采购需求，但未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施的，得 3 分；</p> <p>提供了方案，但方案仅为对采购需求的简单复制，或存在理解错误、分析与事实不符、描述出现前后内容不一致或逻辑错误、不符合采购需求情况的，得 1 分；</p> <p>未提供的，得 0 分。</p>	5
7	应急响应预案	<p>方案内容全面完善并根据本项目需求进行了详细论述，方案贴合本项目实际需求且包含具体的实施细节及有效措施，完全满足采购需求的，得 5 分；</p> <p>方案能满足采购需求，但未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施的，得 3 分；</p> <p>提供了方案，但方案仅为对采购需求的简单复制，或存在理解错误、分析与事实不符、描述出现前后内容不一致或逻辑错误、不符合采购需求情况的，得 1 分；</p> <p>未提供的，得 0 分。</p>	5
8	服务质量保障方案	<p>方案内容全面完善并根据本项目需求进行了详细论述，方案贴合本项目实际需求且包含具体的实施细节及有效措施，完全满足采购需求的，得 5 分；</p> <p>方案能满足采购需求，但未贴合项目实际情况进行详细论述，或</p>	5

		<p>方案中未包括具体实施细节及措施的，得 3 分；</p> <p>提供了方案，但方案仅为对采购需求的简单复制，或存在理解错误、分析与事实不符、描述出现前后内容不一致或逻辑错误、不符合采购需求情况的，得 1 分；</p> <p>未提供的，得 0 分。</p>	
9	培训方案	<p>方案包括 1) 针对系统运维人员的培训；2) 针对呼叫服务团队的培训，每包含 1 项得 1 分，最多得 2 分。</p>	2
		<p>方案内容全面完善并根据本项目需求进行了详细论述，方案贴合本项目实际需求且包含具体的实施细节及有效措施，完全满足采购需求的，得 4 分；</p> <p>方案能满足采购需求，但未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施的，得 3 分；</p> <p>提供了方案，但方案仅为对采购需求的简单复制，或存在理解错误、分析与事实不符、描述出现前后内容不一致或逻辑错误、不符合采购需求情况的，得 2 分；</p> <p>未提供的，得 0 分。</p>	4
10	网络安全保障方案	<p>方案内容全面完善并根据本项目需求进行了详细论述，方案贴合本项目实际需求且包含具体的实施细节及有效措施，完全满足采购需求的，得 4 分；</p> <p>方案能满足采购需求，但未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施的，得 3 分；</p> <p>提供了方案，但方案仅为对采购需求的简单复制，或存在理解错误、分析与事实不符、描述出现前后内容不一致或逻辑错误、不符合采购需求情况的，得 2 分；</p> <p>未提供的，得 0 分。</p>	4
11	安全管理解决方案	<p>方案包括但不限于：1) 场地环境安全；2) 人员安全。</p> <p>方案内容全面完善并根据本项目需求进行了详细论述，方案贴合本项目实际需求且包含具体的实施细节及有效措施，完全满足采购需求的，得 4 分；</p> <p>方案能满足采购需求，但未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施的，得 3 分；</p> <p>提供了方案，但方案仅为对采购需求的简单复制，或存在理解错误、分析与事实不符、描述出现前后内容不一致或逻辑错误、不符合采购需求情况的，得 2 分；</p>	4

		未提供的，得 0 分。	
12	人员管理运营方案	<p>方案内容全面完善并根据本项目需求进行了详细论述，方案贴合本项目实际需求且包含具体的实施细节及有效措施，完全满足采购需求的，得 5 分；</p> <p>方案能满足采购需求，但未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施的，得 3 分；</p> <p>提供了方案，但方案仅为对采购需求的简单复制，或存在理解错误、分析与事实不符、描述出现前后内容不一致或逻辑错误、不符合采购需求情况的，得 1 分；</p> <p>未提供的，得 0 分。</p>	5
13	人员稳定保障方案	<p>方案内容全面完善并根据本项目需求进行了详细论述，方案贴合本项目实际需求且包含具体的实施细节及有效措施，完全满足采购需求的，得 4 分；</p> <p>方案能满足采购需求，但未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施的，得 3 分；</p> <p>提供了方案，但方案仅为对采购需求的简单复制，或存在理解错误、分析与事实不符、描述出现前后内容不一致或逻辑错误、不符合采购需求情况的，得 2 分；</p> <p>未提供的，得 0 分。</p>	4
14	交接方案	<p>投标人提供的交接方案应保证在服务期起算日 10 日前，确保服务人员团队稳定有序运营，职场建设符合运行要求，系统在不中断服务的前提下实现平滑过渡。</p> <p>方案内容全面完善并根据本项目需求进行了详细论述，方案贴合本项目实际需求且包含具体的实施细节及有效措施，完全满足采购需求的，得 5 分；</p> <p>方案能满足采购需求，但未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施的，得 3 分；</p> <p>提供了方案，但方案仅为对采购需求的简单复制，或存在理解错误、分析与事实不符、描述出现前后内容不一致或逻辑错误、不符合采购需求情况的，得 1 分；</p> <p>未提供的，得 0 分。</p>	5
15	服务团队	<p>1. 拟派项目主管具有 10 年及以上从业经历，且具备类似项目的组织经验,得 2 分。不满足要求或未提供得 0 分。</p> <p>2. 拟派现场主管具有 8 年及以上从业经历，且具备类似项目的组</p>	6

		<p>织经验,得1分。不满足要求或未提供的不得分。</p> <p>3. 拟派值班长具备5年及以上从业经历,得1分。不满足要求或未提供得0分。</p> <p>4. 拟派质检员(培训)具备3年及以上从业经历,得1分。不满足要求或未提供得0分。</p> <p>5. 拟派班组长具备1年及以上从业经历,得1分。不满足要求或未提供得0分。</p> <p>注:项目主管和现场主管须提供近半年内任意一个月在投标人处缴纳社保的证明材料复印件及个人简历,并加盖投标人单位公章;值班长、质检员、班组长须提供加盖投标人单位公章的人员简历。</p>	
16	项目场地条件和项目场地选址	<p>提供的项目场地距采购人单位(北京市西城区阜成门北大街1号)直线距离小于10公里的,得5分;10(含)-20(不含)公里的,得3分;20(含)-30(不含)公里的,得1分;30(含)公里以上的,不得分。评审依据为投标人提供的电子地图查询截图并加盖投标人单位公章。</p>	5
		<p>提供的项目场地面积不少于550平方米(提供所有权证明或租赁合同复印件并加盖投标人单位公章),并需额外预留不少于30%的场地用于本项目弹性扩展,至少具备扩展到160个座席的场地能力(投标人需提供承诺函),全部满足得5分,不满足不得分。</p>	5
17	投标报价	<p>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:</p> <p>投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×分值。</p> <p>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。</p>	10

注:1.非预留份额的采购项目或者采购包,对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)规定的小微企业报价给予10%的扣除,用扣除后的价格参加评审;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,对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除,用扣除后的价格参加评审。

2.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。

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。

第五章 采购需求

第一部分：采购标的

一、采购标的

12123 语音服务平台项目，1 项服务。

二、项目背景

按照公安部交通管理局（以下简称“部交管局”）要求，公安部交通管理科学研究所开发了“12123 语音服务平台”软件，并在全国交管部门免费推广使用。按照公安部要求，北京市 12123 语音服务平台于 2021 年 6 月 1 日正式开通，面向社会提供人工、自助语音服务。为不断提升热线服务品质，北京市公安局交通管理局（以下简称“采购人”）计划通过外包服务的方式继续加强北京市 12123 语音服务平台建设与运营。

第二部分：商务要求

一、交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

★1、合同履行期限：本项目服务期 1 年。

2、项目准备期要求：服务期运行开始前 10 日时应具备项目运行投产各项条件，经采购人和投标人双方确定具备正式投产条件的，双方签署《12123 语音服务平台正式投产确认单》。未按服务期约定投入运行的，视为投标人未按合同规定的时间提供服务。

3、地点：采购人指定地点。

二、付款条件（进度和方式）

详见第六章合同相关规定。

第三部分：技术要求

一、基本要求

（一）采购标的需实现的功能或者目标

采购人将按照相关标准规范，通过整体购买服务方式，建设我市“12123 语音服务平台”运行环境，设立一定规模的人工语音座席，开展语音平台运营和管理，实现我市 12123 交管业务语音服务，为广大群众提供交管业务预约、受理、咨询、投诉建议、信息查询、进度查询、用户信息变更等便捷服务。

除提供公安部规定的语音服务外，“12123 语音服务平台”还须承接采购人非紧急语音服务：替代采购人在用的 12122 车管语音服务平台，并承接目前由 122 交通事故报警台承担的咨询、建议等非紧急语音服务功能，实现与 122 交通事故报警台的互联互通，构成首都交管语音服务体系。

（二）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

《数据中心设计规范》（GB50174-2017）

《政府热线服务规范》（GB/T33358-2016）

《政府热线服务评价》（GB/T33357-2016）

采购标的需执行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范，如有更新以最新国家或行业标准执行。

二、服务内容及要求

（一）采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

本项目性质为购买服务，投标人按采购人要求提供座席语音服务，提供与座席规模相对应的软硬件平台支撑服务、职场场地和其他服务。

投标人须按照技术要求完成“12123 语音服务平台”建设，提供语音呼叫服务，包括但不限于：专用语音软硬件支撑设备、通用软硬件支撑设备；统一版语音服务软件的安装部署和调试，以及与部级与“12123 语音服务平台”、互联网交通安全综合服务管理平台（以下简称互联网平台）的对接；建立 12123 交管语音行业知识库；提供座席场地及相关设施设备；呼服人员配备、培训、考核及日常管理；“12123 语音服务平台”业务转办、督办、数据统计、分析、知识库维护和相应的软件支撑服务；运营数据可视化支撑平台；与 122 交通事故报警台实现相互转接；与采购人 12345 派单办理系统对接；“12123 语音服务平台”日常运营和软硬件运行维护服务等。

投标人需提供平台建设总体技术方案、运维方案、培训方案、应急响应预案、人员管理运营方案、服务质量保障方案，需保证方案全面、具体、要素齐全、可操作性强。

投标人须按采购人要求，建立运营、运维管理制度，严格按照运营、运维管理制度开展相关管理工作，并基于运营、运维管理制度和相关服务标准协助采购人建立运营、运维工作考核指标和考核方法，为采购人开展相关考核工作提供基础。

1、服务支撑平台要求

按照公安部交管局相关技术文档要求，完成运行环境搭建、设备安装调试、系统联调，部署公安部下发的“12123 语音服务平台”软件及其他相关配套软件，对接公安部 12123 语音平台和互联网平台，并提供相关运维服务，其中：

★专用语音软硬件支撑设备：投标人须具有专用于为本项目提供语音呼叫服务支撑的软件及硬件设备，包括但不限于智能路由平台（CTI）、互动式语音应答（IVR）、从文本到语言（TTS）等软件及中继网关和其它相关配套设备、设施等；投标人须确保相关软硬件系统与 12123 语音平台服务软件（全国统一版本）完全兼容。（注：投标人须针对上述内容提供承诺函并加盖投标人公章，参考格式见招标文件第七章《投标文件格式》附件 10-2，否则无效投标。）

★异地灾备接入：投标人须具有整体语音平台异地灾备能力和灾备接入能力，保证系统运行可靠性。（注：投标人须针对上述内容提供承诺函并加盖投标人公章，参考格式见招标文件第七章《投标文件格式》附件 10-2，否则无效投标。）

通用软硬件支撑设备：包括配套应用服务器、数据库服务器、存储设备，以及数据库管理系统、应用中间件等。

12123 语音平台服务软件（全国统一版本）：由部交管局委托公安部交通管理科学研究所（以下简称“无锡所”）研发，并在全国交管部门免费推广使用。包括座席服务模块、知识库模块、自助语音服务模块、互联网平台语音业务对接模块等。其中，互联网平台语音业务对接模块在互联网平台部署，由采购人负责部署。

2、建立服务团队

通过购买服务的方式，组建 120 人的呼叫服务团队，建立语音知识库，开展相关人员业务培训，提供本市公安交通管理非紧急语音服务。提供相应的语音服务职场场地，包括呼叫中心、会议室、培训室、休息室、更衣室等，并按照采购人要求进行设计和装修，统一风格，悬挂明显标识，人员统一着装。

服务内容与基本要求、服务质量、服务评价与改进、运行、管理、场地应满足中华人民共和国国家标准《政府热线服务规范》（GB/T33358-2016）和《政府热线服务

评价》（GB/T33357-2016）要求。

3、建设规模

租用 82 路人工座席，82 路录音，82 路 IVR（交互式语音应答，与座席数量比例 1:1），30 路 TTS（语音合成技术,许可数量与座席数量比例 1:4），提供每周 7×8 不间断人工语音话务服务和每周 7×24 自动交互式语音应答服务。

如人工座席增加，投标人须按上述比例免费提供 IVR 和 TTS 扩容。如人工座席不变，IVR 需求增加，投标人应按实际需求免费扩容。

项目投入使用后，每季度投标人和采购人根据实际接通率和接通效果对平台使用情况进行评估，根据实际情况调整人工座席数量，核减的座席工位和人员费用按投标单价核减，其他费用不变。

4、提供“12123”语音服务平台线路租用服务

提供支持本级语音服务平台与部署于江苏省无锡市的部级“12123 语音服务平台”连接、语音服务平台的异地灾备接入、本级语音服务平台与部署于市级政务云的北京互联网交通安全综合服务管理平台连接、接入语音呼叫等服务。

5、个性化服务需求

提供 12123 语音平台与 122 交通事故报警台间转接服务、与采购人 12345 派单办理系统对接服务等。

提供运营数据可视化支撑平台服务，并提供相应软硬件支持。

（二）设备需求清单及技术规格要求

1、平台要求

投标人须提供符合国家《数据中心设计规范》（GB50174-2017）达到 B 级数据中心标准的安装部署环境。

“12123 语音服务平台”运行环境需符合如下要求：

产品名称		备注说明	数量	单位
语音 交换 设备	语音网关	E1 接入，两台语音网关实现负载。	2	套
	USM 系统	两台 USM 服务器，互为主备。	1	套
	CTI 智能路由平台软件	包含 82 路座席基本功能使用许可。	1	套

	自助服务门户软件	包含 82 路 IVR、30 路 TTS 连接使用许可。	1	套
	座席录音软件	包含 82 路座席录音功能使用许可。	1	套
	座席 IP 话机	满足政务热线平台要求，并提供备机。	82	部
	座席耳麦	耳机 D3.5mm，双 3P 插头，通过 QD 头转接，降噪型话务员耳麦，单声道，头夹式。提供备品，保证随时更换。	120	个
应用服务器	路由平台服务器	1) 规格：X86 架构，机架式服务器； 2) CPU：性能 \geq 1.7 GHz, \geq 6 核*2； 3) 内存： \geq 32GB； 4) RAID 卡：SAS RAID 卡，cache \geq 1GB； 5) 硬盘： \geq 600G, 2.5 英寸 15K 12Gb SAS 硬盘 *2； 6) 网卡：万兆以太网光口*2 含光模块；千兆以太网电口*2； 7) 冗余电源；	2	台
	IVR 服务器	1) 规格：X86 架构，机架式服务器； 2) CPU：性能 \geq 1.7 GHz, \geq 6 核*2； 3) 内存： \geq 32GB； 4) RAID 卡：SAS RAID 卡，cache \geq 1GB； 5) 硬盘： \geq 600G 2.5 英寸 15K 12Gb SAS 硬盘*2； 6) 网卡：万兆以太网光口*2 含光模块；千兆以太网电口*4； 7) 冗余电源。	2	台
	质检监控管理服务器	1) 规格：X86 架构，机架式服务器； 2) CPU：性能 \geq 1.7 GHz, \geq 6 核*2； 3) 内存： \geq 32GB； 4) RAID 卡：SAS RAID 卡，cache \geq 1GB； 5) 硬盘： \geq 600G 2.5 英寸 15K 12Gb SAS 硬盘 *2； 6) 网卡：万兆以太网光口*2 含光模块；千兆以太网电口*4； 7) 冗余电源。	1	台
	USM 服务器	1) 规格：X86 架构，机架式服务器； 2) CPU：性能 \geq 1.7 GHz, \geq 6 核*2； 3) 内存： \geq 32GB；	2	台

		<p>4) RAID 卡: SAS RAID 卡, cache\geq1GB;</p> <p>5) 硬盘: \geq600G 2.5 英寸 15K 12Gb SAS 硬盘 *2;</p> <p>6) 网卡: 万兆以太网光口*2 含光模块; 千兆以太网电口*4;</p> <p>7) 冗余电源。</p>		
	应用服务器	<p>1) 规格: X86 架构, 机架式服务器;</p> <p>2) CPU: 性能\geq1.7 GHZ, \geq6 核*2;</p> <p>3) 内存: \geq32GB;</p> <p>4) RAID 卡: SAS RAID 卡, cache\geq1GB;</p> <p>5) 硬盘: \geq600G 2.5 英寸 15K 12Gb SAS 硬盘 *2;</p> <p>6) 网卡: 万兆以太网光口*2 含光模块; 千兆以太网电口*4;</p> <p>7) 冗余电源。</p>	7	台
	数据库服务器	<p>1) 规格: X86 架构, 机架式服务器;</p> <p>2) CPU: 性能\geq2.4 GHZ, \geq10 核*4;</p> <p>3) 内存: \geq128GB;</p> <p>4) RAID 卡: SAS RAID 卡, cache\geq1GB;</p> <p>5) 硬盘: \geq600G 2.5 英寸 15K SAS 硬盘 *2;</p> <p>6) 网卡: 万兆以太网光口*4 含光模块; 千兆以太网电口*4;</p> <p>7) HBA 卡: 16G*2;</p> <p>8) 冗余电源。</p>	2	台
	网络存储 (录音文件, 放音文件, 数据库)	双控, 每控 \geq 16G 内存, \geq 8*1*GE, \geq 8*16Gbps FC, \geq 10 块 \geq 1.62TB 10K RPM SAS 硬盘单元。	1	台
交换设备	网络交换机 (1)	专网接入, 交换容量: \geq 336Gbps, 包转发率: \geq 132Mbps; \geq 48 个 10/100/1000Base-T 以太网端口, \geq 4 个千兆 SFP, 交流电源。	1	台
	网络交换机 (2)	内网接入, 交换容量: \geq 336Gbps, 包转发率: \geq 87Mbps; \geq 48 个 10/100/1000Base-T 以太网端口, \geq 4 个千兆 SFP, 交流电源。	1	台
	网络交换机 (3)	内网接入, \geq 24 个 10/100/1000M 自适应网络接口, 交流电源。	1	台

	网络交换机（4）	座席接入，≥48个10/100/1000M自适应网络接口，交流电源。	2	台
运营商链路	数字中继线	数字中继 E1。	≥1	条
	跨省专线	≥2M 带宽，并根据采购人要求扩容，用于运营商机房连接到位于江苏省无锡市的公安部交通管理科学研究所。 ≥10M 带宽，用于本级语音服务平台与部署于江苏省无锡市的部级“12123 语音服务平台”连接，及语音服务平台的异地灾备接入。	4	条
	市内专线	≥80M 带宽到政务云； ≥10M 带宽用于接入语音呼叫。	2	条
第三方软件	文本转语音软件	TTS 6.5 (linux) ≥30 路许可。【12123 语音平台服务软件（全国统一版本）使用此软件】。	1	套
	文件服务器双机软件	提供图形化界面，支持多条心跳路径，可自动进行主机切换。	1	套
其余软硬件	服务器操作系统（1）	与 12123 语音平台服务软件（全国统一版本）兼容（Suse 11 SP4）。	5	套
	服务器操作系统（2）	与 12123 语音平台服务软件（全国统一版本）兼容（RedHat Linux 6.9）。	10	套
	数据库系统	Oracle RAC 11G 【12123 语音平台服务软件（全国统一版本）使用此数据库】。	1	套
	座席电脑	电脑整机，性能不低于：CPU i3-6100/内存 8G/硬盘 500G/集成显卡/正版操作系统/20 英寸液晶显示屏	82	台
灾备资源支持	Freeswitch-cti 服务器	1) 规格：X86 架构，机架式服务器； 2) CPU：性能 ≥2.1 GHZ, ≥4 核*2； 3) 内存：≥16GB； 4) RAID 卡：SAS RAID 卡，cache ≥1GB； 5) 硬盘：≥100G 2.5 英寸 15K 12Gb SAS 硬盘 *2, ≥2TG 数据盘； 6) 网卡：万兆以太网光口*2 含光模块；千兆以太网电口*4； 7) 冗余电源。	4	台
	TTS ASR 引擎服务器	1) 规格：X86 架构，机架式服务器； 2) CPU：性能 ≥2.3 GHZ, ≥16 核*2；	4	台

		3) 内存: $\geq 64\text{GB}$; 4) RAID 卡: SAS RAID 卡, cache $\geq 1\text{GB}$; 5) 硬盘: $\geq 500\text{G}$ 2.5 英寸 15K 12Gb SSD 硬盘 *2; 6) 网卡: 万兆以太网光口*2 含光模块; 千兆以太网电口*4; 7) 冗余电源。		
	NLP 算法服务 对话管理服务 服务器	1) 规格: X86 架构, 机架式服务器; 2) CPU: 性能 $\geq 2.1\text{ GHz}$, ≥ 8 核*2; 3) 内存: $\geq 32\text{GB}$; 4) RAID 卡: SAS RAID 卡, cache $\geq 1\text{GB}$; 5) 硬盘: $\geq 100\text{G}$ 2.5 英寸 15K 12Gb $\geq 2\text{TG}$ 数据盘; 6) 网卡: 万兆以太网光口*2 含光模块; 千兆以太网电口*4; 7) 冗余电源。	4	台
	数据库服务器	1) 规格: X86 架构, 机架式服务器; 2) CPU: 性能 $\geq 2.3\text{ GHz}$, ≥ 8 核*2; 3) 内存: $\geq 32\text{GB}$; 4) RAID 卡: SAS RAID 卡, cache $\geq 1\text{GB}$; 5) 硬盘: $\geq 500\text{G}$ 2.5 英寸 15K 12Gb SSD 硬盘 *2; 6) 网卡: 万兆以太网光口*2 含光模块; 千兆以太网电口*4; 7) 冗余电源。	6	台
	应用服务器	1) 规格: X86 架构, 机架式服务器; 2) CPU: 性能 $\geq 2.1\text{ GHz}$, ≥ 8 核*2; 3) 内存: $\geq 32\text{GB}$; 4) RAID 卡: SAS RAID 卡, cache $\geq 1\text{GB}$; 5) 硬盘: $\geq 500\text{G}$ 2.5 英寸 15K 12Gb SSD 硬盘 *2; 6) 网卡: 万兆以太网光口*2 含光模块; 千兆以太网电口*4; 7) 冗余电源。	12	台

注:

1) 投标人按需求采购并部署正版系统软件, 采购人以购买服务的方式租用系统软件和上述硬件资源。投标人需保证所有系统软件来源合法, 符合法律法规规定的正版化要求。投标人负责全部平台搭建、软件环境设置、应用软件部署及调试、相关软件

对接、后期运维、安全保障等全部工作。

★2) 投标人须承诺：除表内所列软件外，能够按公安部交管局要求提供并部署指定版本的运行环境或软件，包括但不限于：JDK、jQuery、Tomcat 等。（注：投标人须针对上述内容提供承诺函并加盖投标人公章，参考格式见招标文件第七章《投标文件格式》附件 10-2，否则无效投标。）

3) 以上设备性能和数量和性能指标为最低要求，投标人使用的硬件平台成套产品，可根据采购人需求扩容，费用由投标人承担。除数据库服务器之外的其它服务器使用需求，可采用虚拟服务器的方式实现，但不得低于相应物理机服务器性能。

★4) 投标人须承诺：本次采购的用于搭建“12123 语音服务平台”语音交换设备软件（USM 系统、CTI 智能路由平台软件、自助服务门户软件、座席录音软件）等相关软件介质、授权和技术文档，在本项目合同期限结束后全部无条件、无偿提供给采购人，同时承诺本项目所产生的数据和相关统计分析结果归采购人所有。（注：投标人须针对上述内容提供承诺函并加盖投标人公章，参考格式见招标文件第七章《投标文件格式》附件 10-2，否则无效投标。）

5) 运营数据可视化支撑平台服务要求

对接 12123 业务平台的语音数据和工单数据，对自助服务、人工服务次数进行监管可视化，对工单业务量和坐席进行监管可视化，提供现场职场展示软硬件支持。显示屏参数要求： ≥ 85 英寸，分辨率 $\geq 3840*2160$ ，内存 $\geq 2GB$ 。

6) **灾备要求：**平台支持集约化部署并支持线性扩容，具备异地容灾能力。

2、集成、培训和运维需求

投标人应按要求向采购人提供系统集成安装、运维等服务，并按照采购人要求提供对不同团队、不同岗位的培训，包括但不限于以下工作：

(1) 语音服务平台要求

按照公安部交管局相关技术文档要求，完成运行环境搭建、设备安装调试、系统联调，部署公安部下发的“12123 语音服务平台”软件及其他相关配套软件，对接公安部 12123 语音平台和互联网平台，并提供相关运维服务。

(2) 系统培训

针对系统运维人员，开展软件系统培训，内容主要包含日常运维、基础配置、系统升级操作、知识库维护等。组织培训团队，编制培训教材和系统运维手册，制定全

生命周期培训计划，开展不间断培训等。

(3) 业务培训

1) 针对呼叫服务团队，开展 12123 语音服务系统使用培训，内容包括“12123 语音服务平台”概况、基本任务、系统基本功能、系统应用、知识库的使用、工单流转、业务转办、业务督办、系统考核等多个环节的全方位系统使用培训；

2) 设立专职呼叫服务人员培训岗位，编制培训教材和系统应用手册，针对呼叫服务人员流动性大、人员更迭频繁等特点，建立从团队建立、项目上线试运行、服务上线、日常培训等环节的全生命周期培训机制和考核机制，培训内容包括但不限于交通管理相关业务知识和接线技能的培训，确保人员业务知识和接线技能的熟练掌握。

(4) 运维人员保障

在运维服务期内，建立不少于 6 人的专项运行维护团队，在座席职场和设备机房开展日常维护、系统调整、故障处置、现场技术支撑等服务：

1) 设置职场驻场运维岗位，同时在岗 \geq 1 人，提供每周 7 \times 24 小时监控呼叫中心系统平台运行状态、现场工作环境维护、系统升级、知识库维护和系统故障处置，配合采购人完成其他指定工作；

2) 设置机房现场运维岗位，同时在岗 \geq 1 人，每周 7 \times 24 小时监控硬件平台运行状态，处理系统故障，配合采购人完成其它指定工作。

3) 重点保障服务：全国两会、北京市两会，以及其它重大安保、重大活动等期间，根据采购人要求，提供加强运维保障服务。

(5) 12123 码号落地接入

协调全部运营商的 12123 码号落地接入工作：

1) 确定 1 家运营商为 12123 码号主接入服务商，实现其他运营商呼入到主接入服务商的网间转接，转接费用由中标人承担。

2) 呼入话费由最终用户承担，呼出费用由中标人承担。

(6) 与 122 交通事故报警台互相转接

1) 接入采购人提供的通信链路，实现与采购人 122 交通事故报警热线的互联互通；

2) 通过通信链路，实现紧急警务类呼入转 122 交通事故报警台，122 交通事故报警台可获取用户呼入号码；

3) 实现 122 交通事故报警台转入的非紧急呼叫的接入，提供 122 交通事故报警台

转接呼入优先处理，处理过程全程录音，为 122 交通事故报警台提供转接录音调取服务；

(7) 对接采购人公安网 12345 派单办理系统

1) 通过后台对接通道，实现与采购人 12345 派单办理系统的对接；

2) 话务团队可按采购人要求，选择通过上述对接渠道，将语音平台话务团队无法处理的业务，转采购人业务部门处理；

★(8) 若中标人非下一年度本项目的服务商，则中标人须做好与新中标服务商的交接，配合完成数据迁移等系统迁移工作。中标人应将本项目有关的技术资料，如：目录索引、图纸、技术说明书、操作手册、通用话术、使用指南、维修指南、服务手册、示意图、服务期间生成的所有数据资料、录音资料、存储介质等提交给采购人。迁移和交接期间，中标人应保证 12123 语音服务平台服务不中断、服务标准不降低。

(注：投标人须针对上述内容提供承诺函并加盖投标人公章，参考格式见招标文件第七章《投标文件格式》附件 10-2，否则无效投标。)

(9) 安全保密服务

1) 投标人需使用数字证书，用于“12123 语音服务平台”登录身份认证，数字证书数量应满足合同期内全部需求，相关费用由投标人承担；

2) 建立数字证书和用户管理制度，提供用户注册、证书制作、保管、注销、回收等全部生命周期管理服务；

3) 建立安全保密制度，针对相关人员开展保密教育和管理、监督，杜绝采购人业务数据和用户个人信息泄露等安全事件；

4) 投标人提供相应的网络安全防护措施，满足国家网络安全等级保护要求。服务风险控制制度建设及实施情况，数据灾备，不能因安全问题出现业务数据泄露、服务中断、数据丢失等问题，必须保障每周 7×24 不间断无故障运行。

3、座席场地需求

1) 场地要求

因采购人对中标人有日常工作现场指导要求，“12123 语音服务平台”座席场地物理位置距采购人单位（北京市西城区阜成门北大街 1 号）直线距离 30 公里以内。

投标人提供专业场地及独立的座席区域，按照采购人要求和政府语音服务热线环境要求进行装修、装饰，并悬挂采购人 12123 语音服务中心字样。工作环境应安全、

整洁，照明、隔音、吸音、温湿度等符合政务服务热线工作要求。

座席场地面积不少于 550 平方米，并需额外预留不少于 30%的场地用于本项目弹性扩展，至少具备扩展到 160 个座席的场地能力。

本项目设置采购人管理岗位，由采购人派驻人员对座席进行管理，投标人应为采购人派驻人员提供办公所需电脑和家具。

2) 座席工位要求

设立 ≥ 82 个人工语音座席，座席工作面积满足国家标准《政府热线服务规范》（GB/T33358-2016）（单个座席工作面积 ≥ 3 平米；座席前后有 0.5-1 米的间距），配备专业的座席软硬件设备包括座席卡座及座椅、电脑终端、电话接口和专业耳机等。

3) 场地其他要求

除座席场地外，还需要提供召开会议、开展相关培训工作的会议室，以及更衣室和人员休息室，以及其他支撑所有 120 人集体办公的设施、设备，包括但不限于：网络、会议桌、会议椅、投影仪、打印机、复印机、耗材，以及其他办公和生活家具、水、电、物业管理、安全保卫等。

4、“12123 语音服务平台”日常运维及人员配备要求

1) 运营维护要求

投标人须按采购人要求，建立“12123 语音服务平台”团队，开展“12123 语音服务平台”运营管理。日常运营需满足投标人建立本市交通管理非紧急语音服务热线要求，满足公安部交管局开通“12123 语音服务平台”，受理投诉、提供互联网平台客户服务、开展 12123 语音服务。提供每周 7 \times 8 小时人工语音服务，同时提供每周 7 \times 24 小时自动语音服务。

平台建设涉及到的所有软硬件合同期内均由投标人负责维护，并保障软硬件运行环境高可用，系统软、硬件发生故障时及时处理，故障及故障处理不影响系统正常运行。

知识库的定期维护，按照公安部和采购人要求，投标人需定期组织采购人业务部门，对知识库内容进行确认和更新，并由投标人负责知识库数据的维护。

为了在服务期限之内提供高效可靠的服务，投标人须提供设备、网络冗余，保障数据的安全，同时相关技术人员需签订信息安全保密责任书。

针对本项目组建专业维护团队。实时监控业务状态，及时处置系统和设备故障，

制作系统的运行日报、周报、年报。遇节假日或重大活动期间，应根据采购人要求制定应急保障方案，配备相应设备和人员，提供现场加强服务。

投标人要有完善的运行运维方案、应急响应预案，明确维护流程和故障排除时间等维护措施。通过管理手段和技术手段，确保系统稳定和线路畅通。须完善维护资料，对电路、设备进行特殊标记，以保证相关维护资料的准确性，同时建立详细、完备的线路资料档案和网络运行档案。

投标人应定期进行设备巡检，了解投标人需求，分析用户网络运行情况，提出改进建议和优化措施。针对设备运行情况定时（每周、每月）或在采购人指定的关键节点提供《设备运行维护和故障分析报告》。

定期巡检服务要求：

1) 每日提供对平台使用情况的巡检及告警服务，制定巡检方案，巡检内容指标化、数量化；对维护所使用的工具、技术、机制及维护人员进行有效控制，并做好相关记录，定期提交巡检报告。

2) 硬件设备运行情况巡检：

了解和记录设备的最新使用情况（包括新增设备情况、已有设备的维修情况、耗材的使用情况、关键设备的运行情况等），检测设备的运行情况，排除故障发生隐患，最大限度的降低硬件设备的故障发生率，对一些经常出现故障的设备和关键设备要进行重点的检查。同时对已老化需淘汰的设备进行记录并向主管部门进行反映、提出备机建议。

3) 系统及软件运行情况巡查：

系统的优化、数据的整理、常见故障的排除；计算机病毒的查、杀、防毒软件的定期升级；根据使用人员的要求、提供系统软件的升级。

投标人应具备长期稳定的运行维护体系和管理能力，经验丰富的维护人员和技术支持人员，具备应急通信的能力。

投标人对于导致运行中断，业务系统受到严重影响的紧急问题，现场运维人员 10 分钟内发现问题，及时排除故障隐患。遇到重大技术问题，投标人应及时组织有关技术专家进行会诊，确定为投标人机房内故障，投标人应在 1 小时内采取相应措施以确保系统的正常运行。如果发生此类事故确认为投标人责任的，投标人应对由于故障所造成的损失承担全部责任。

快速响应：提供快速响应服务和安全事件处置服务，针对“12123 语音服务平台”

的网络、主机及应用系统，遭受黑客攻击或意外事故出现紧急情况时，响应时间<5分钟，到达现场时间<20分钟，降低安全事件造成的损失，避免安全事件的扩大化，针对该要求，制定响应方案。

故障平均修复时间：投标人应采取措施确保平台从出现故障到故障恢复的时间≤30分钟，针对该要求，制定具体的实施方案，方案合理，措施得力，可操作性强。

投标人必须为采购人提供现场技术援助，解答和解决采购人及座席客服人员的任何技术问题，并向采购人提出相应的改进意见和方法。

2) 建章立制（软件系统管理、硬件人员设施）

投标人须按采购人要求，提供人员招聘、培训流程、考核体系、现场管理制度及应急方案等，并经采购人确认后执行，保障 12123 项目现场稳定运营。具备完善的呼叫中心运行管理规范及模式，制定日常管理相关工作制度并严格执行。管理制度包括但不限于：项目运营管理制度（包括项目管理团队组织架构及职责、项目沟通机制及例会制度、项目需求反馈标准等）、安全保密制度、培训制度、现场管理制度、绩效考核管理制度、员工激励制度、安全保障制度、团队建设规划等，并组织人员落实。

投标人加强制度管理，建立日常运营管理、运行维护和客服人员服务规范、语言规范、工作规范等完备的管理制度，确保服务质量，从工作纪律、保密纪律、规范用语、培训制度、信息记录标准、工作质量抽检、群众满意度考核、回访考核、办结事项归档等多个方面建立健全平台日常运维和规范化工作制度，并根据实际情况对其及时修订，投标人须配合采购人开展对 12123 语音服务工作的监督考核工作。

严格依照中华人民共和国国家标准《政府热线服务规范》（GB/T33358-2016）和《政府热线服务评价》（GB/T33357-2016），为群众提供高效、专业化的交管语音服务。同时，不断总结，丰富本市 12123 语音服务知识库，理顺“12123 语音服务平台”工作流程，建立与采购人各业务部门对接规范，建立转办机制。

3) 岗位设置

按照 82 个人工座席规模，建立 120 人的专业座席呼叫服务团队，包括项目主管、现场主管、值班长、质检员（培训）、班组长、一线客服代表等岗位。

（1）项目主管（1名）应具有 10 年及以上从业经历，负责对项目运营、指标管理予以监督和指导，负责现场人员整体管理等工作；

（2）现场主管（1名）应具备 8 年及以上从业经历，负责协助项目主管对整体运营工作负责，对项目主管职责进行辅助工作；

(3) 值班长(1名)应具备5年及以上从业经历,负责当班人员考勤及工作情况记载,并作好值班记录,开展现场巡视,确保现场秩序稳定,负责当班期间各类事件的管理和控制,及时处置突发或重大事件,并在最短时间向主管报告;

(4) 质检员(1名)(培训)应具备3年及以上从业经历,负责依据质检标准、业务流程、各项规范及要求完成质量检查工作,及时收集反馈业务信息;

(5) 班组长(1名)应具备1年及以上从业经历,负责处理话务报表、业务报表、分配回访任务、审核及分配互联网/APP工单(咨询、投诉建议)任务,处理座席转办的咨询工单及投诉建议工单、班长管理(班长监控、座席质检)、话务报表、业务报表、分配回访任务、审核及分配转办工单(咨询、投诉建议)任务;

(6) 一线客服代表应熟练掌握语音服务平台服务工作流程,能使用知识库解答服务对象诉求,能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求;熟练使用政府热线计算机办公软件,文字录入速度能够达到60字/分钟以上;具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力,熟练掌握普通话,能够使用规定的服务用语,语速与服务对象的语速相匹配。

投标人应对座席呼叫服务团队人员进行必要的业务知识培训,确保上岗的人员拥有开展交通管理非紧急语音服务的业务能力。投标人应定期向采购人提供业务开展情况及客服人员客户评价表。

5、语音服务规范与考核要求

投标人提供的语音服务须满足中华人民共和国国家标准《政府热线服务规范》(GB/T33358-2016)和国家标准《政府热线服务评价》(GB/T33357-2016)的要求。基于上述标准,需满足:

(1) 服务效率要求:

- 1) IVR呼入量每天5000次计算作为参考;
- 2) 连续24h内呼叫接通率100%;
- 3) 人工接通率 $\geq 80\%$;
- 4) 平均通话时长3分钟-6分钟;
- 5) 平均事后处理时长30秒~60秒;
- 6) 员工年流失率 $\leq 25\%$;
- 7) 月排班遵时率 $\geq 98\%$ (实际排班时长与排班计划时长之比);

- 8) 日均遵席率 $\geq 95\%$ (日实际出勤人数与日计划出勤人数之比)；
- 9) 人员招聘及时率 $\geq 95\%$ (实际招聘人数与计划招聘人数之比)；
- 10) 人员到岗及时率 $\geq 98\%$ (实际到岗人数与要求到岗人数之比)；
- 11) 应急响应率达到 100%，遇重大、突发、隐患、敏感事件，30 分钟内通过电话、邮件、微信等多渠道上报。

(2) 服务结果要求：

- 1) 服务可靠度，满足服务对象需求的程度达到 100%，如所提供信息的准确性、完整性、时效性、针对性、服务对象诉求转出准确性；
- 2) 服务满意度，服务对象对 12123 语音平台满意度 $\geq 98.5\%$ (满意度指非常满意数量占参与评价总数量的百分比)；
- 3) 人工呼入呼出录音质检平均抽样量 15 单/人/月，质检抽样率 $\geq 4\%$ ，质检合格率 $\geq 95\%$ ，解答错误率 $\leq 3\%$ ，质检复核准确率 $\geq 90\%$ ；
- 4) 服务态度投诉每月 ≤ 3 件；
- 5) 培训按时完成率 $\geq 90\%$ ，培训出勤率 $\geq 90\%$ ，培训合格率 $\geq 95\%$ ；
- 6) 归集数据及内容完整性每月错误 ≤ 1 件。

投标人需提供为保证以上服务质量所采取的措施，制定的专门的服务质量保障方案，包括但不限于：质检方法、质检内容、抽检比例、人员安排、质检结果应用、培训提升计划等，并说明相关措施的具体实施方式。

(3) 平台特性要求

- 1) 稳定性要求：能满足业务高峰处理的需要，能适应各种特殊情况给系统带来的压力，确保系统每周 7×24 小时不间断运行。
- 2) 安全性要求：系统必须建立在成熟稳定的硬件环境和应用软件基础上，通过完善的备份恢复策略、安全控制机制、运行管理监控和故障处理手段来保障系统的安全，包括但不限于：信息库的安全性、管理系统的安全性、传输的安全性等。
- 3) 可扩展性要求：具备良好的可扩展能力，支持弹性扩容，可根据用户访问量的增加，平滑扩展系统容量。支持不改变系统架构的前提下扩展系统功能，满足今后业务发展的需要。

6、软硬件维修要求

本项目涉及到的软件及硬件设备，在服务期内，投标人须提供维修服务。如涉及

特定硬件或软件维修，投标人应能够提供设备原厂维修服务，确保配件来源正规、维修方案符合原厂规范。如需协调原厂服务、备机备件等资源，投标人应在 1 个小时内落实。

（三）为落实政府采购政策需满足的要求

1、本项目需要落实的政府采购政策：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、支持乡村产业振兴等。

2、具体要求

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》、《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）、《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《投标邀请》。

②采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，见第二章《投标人须知》。

③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》。

（四）需由投标人提供设计方案、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

1、需求分析解决方案

功能、应用场景、目标：投标人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。

2、搭建语音服务平台解决方案、日常运维服务解决方案、安全保密服务解决方案、网络安全保障方案、安全管理解决方案、人员管理运营方案、人员稳定保障方案、交接方案

功能、应用场景、目标：详见本章节技术要求。

3、重点保障服务解决方案、应急响应预案

功能、应用场景、目标：投标人能够针对各类紧急、突发情况提供解决方案，妥

善处理各种应急情况。

4、服务质量保障方案

功能、应用场景、目标：投标人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。

5、培训方案

功能、应用场景、目标：投标人应制定科学、合理的培训方案，方案至少包括1) 针对系统运维人员的培训、2) 针对呼叫服务团队的培训；并且对采购人及相关使用人员进行及时有效的培训，确保其能正确使用相关系统及功能。

三、履约验收方案

详见第六章合同相关规定。

四、安全管理要求

需配置符合国家消防安全规定的消防系统及消防设备，通过国家专业机构的消防验收；对座席人员及管理人员进行防火、防盗、防事故等方面的教育；每年至少安排一次全员消防演练，演练时间由双方协商确定；需定期检查、维护及妥善保管消防设备。

定期组织工作人员体检，确保工作环境卫生达标，提供干净卫生的就餐和休息环境，保障餐食的卫生。

五、交接方案要求

投标人应保证在服务商更换需移管交接情况下，确保服务人员及服务团队的稳定有序运营，职场已完成建设并符合运行要求，系统平台完成迁移部署并与目前正在运行的各相关软硬件系统良好衔接，在历史数据迁移、业务操作、工作流程等方面实现平稳过渡，不能影响各项业务处理的连续性和稳定性。上述工作需在服务期起算日10日前全部完成并经采购人验收合格后，在严格执行不中断服务的前提下实现平滑过渡。所有因移管交接产生的额外费用全部由中标服务商承担。

六、报价要求

投标人应就“人员费用”和“其他集成服务费用”两部分内容进行报价，其中“其他集成服务费用”包括为完成本项目坐席费用与平台、通讯费用之和。

投标人的报价不得超出招标文件规定的分项最高限价，否则投标无效。

序号	分项名称	分项最高限价
1	人员费用	9,849,600.00 元
2	其他集成服务费用	2,520,240.00 元

第六章 拟签订的合同文本

北京市公安局交通管理局
12123 语音服务平台项目

合 同 书

甲方：

法定代表人： 职务：

地 址：

联系人： 联系电话：

邮箱：

乙方：

法定代表人： 职务：

地 址：

联系人： 联系电话：

邮箱：

第一部分 项目名称和内容

依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，北京市公安局交通管理局（以下称甲方）和_____（以下称乙方）就“XXXXXX”项目的技术服务，经协商一致，签订本合同。

第一条 项目名称：

第二条 项目内容：

1. 项目内容：“12123 语音服务平台”项目。
2. 本合同服务期限 1 年。
3. 本合同自签订之日起生效，服务期限为 年 月 日- 年 月 日。

第二部分 甲乙双方责任

第三条 甲方责任

1. 甲方负责对乙方的监督指导，并牵头研究制定各种热线监管所需的规章制度。
2. 甲方负责向乙方提供呼叫中心服务外包项目所需的服务信息。
3. 甲方负责提供开展客服服务所需的综合客服系统。
4. 甲方负责完成互联网交通安全综合服务管理平台（以下简称互联网平台）与乙方平台对接工作中互联网平台系统侧的接口开发工作。
5. 乙方所提供的客服热线系统所需的软、硬件设备及运行环境的相应具体要求，以及安全保障的相应具体要求，由甲方负责向乙方提出。
6. 甲方负责向乙方提供呼叫中心的工作流程及相关工作标准。
7. 甲方负责协调有关业务管理部门，对乙方相关服务人员提供业务培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。
8. 甲方负责向乙方下达阶段性或临时性工作任务。

第四条 乙方责任

1. 乙方接受甲方的监督，遵守甲方制定的各种规章制度。
2. 乙方负责提供附件《招标文件》采购需求中所列的全部服务内容和要求，并根据附件《投标文件》中的响应内容和技术方案进行完善。
3. 乙方应向甲方提供项目团队管理人员情况及分工，乙方团队管理人员名单须与甲方协商，并由乙方出具名单经甲方书面确认。乙方应保证其团队管理人员的稳定性。

如果需要更换项目经理和主要管理人员，应事先取得甲方的书面同意，且接替人员的职位、资历应当与被调换人员相当。

4. 乙方对甲方提供的业务信息负有保密责任，在未征得甲方书面同意的前提下，所有甲方提供的信息不得扩散、泄露和用于其他用途。

5. 乙方应按时保质完成甲方下达的阶段性或临时性工作任务。

6. 乙方工作人员应参加相关业务培训。

第三部分 项目费用及支付方式

第五条 服务费用及支付方式

1. 甲乙双方一致同意，本项目服务费用总金额为人民币__元整（¥__元）。包括：坐席人员费用（暂估价）和集成服务费用（固定不变），最终以实际结算金额为准。

2. 支付方式：

在财政资金到位的情况下，按照下列方式支付。

（1）在财政资金到位的前提下，系统正式上线运行并开始计算服务期之日起，甲方按季度支付各项费用。每季度付款包括坐席人员费用及集成服务费用。其中人员费用按实际人员数量结算（最多不超过 120 人）。

（3）乙方在每次甲方支付款项的同时向甲方提供等额正式发票。

（4）此项目为先服务后付款项目。

（5）服务费用包括：与服务内容有关的一切费用，同时与本合同有关的一切税费均由乙方承担（具体分项报价见附件）。

3. 履约保证金

乙方应在合同签订后 30 个工作日内向甲方提供合同总额的 5%，即____元，作为履约保证金。

履约保证金以履约银行保函形式提供的，银行在接到招标方以某种约定的通知形式要求时（如索赔通知书），立即支付保函的数额。

合同服务期满后 60 日内，退还履约保证金。

第六条 服务考核

1. 中期服务考核：甲方将在服务后半年内组织乙方进行服务考核，乙方自合同签订后提供的服务满足招标响应及合同文件的要求，双方签署中期考核报告，通过中期服务考核。

2. 年度服务考核：甲方在合同签订后一年内组织乙方进行服务考核，乙方自合同

签订后所提供的服务满足招标响应及合同文件的要求，双方签署年度服务考核报告，通过年度服务考核。

第四部分 违约责任

第七条 违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》有关的规定承担违约责任。

第八条 如乙方未按合同规定的时间提供服务，则每逾期一日，乙方应按合同总费用的 0.5% 计算，向甲方支付逾期履行违约金。乙方逾期超过 15 日的，甲方有权解除合同，甲方解除合同的，乙方应退还甲方已支付的全部合同价款，并按合同总费用的 30% 向甲方支付违约金，给甲方造成其他损失的应当一并赔偿。

第九条 甲方有权对乙方的工作进行监管和检查，如乙方工作不符合本合同的约定，有下列情形之一的，每违反一次，乙方应当按照合同总费用的 0.3% 支付违约金甲方有权在余款中扣除，不足部分由乙方另行支付。每一违反情形累计或各类违反情形累计达到 10 次以上的，甲方有权解除本合同或要求乙方继续履行。甲方要求乙方继续履行的，乙方应当按照本条规定向甲方支付违约金。甲方解除合同的，乙方应退还甲方已支付的全部合同价款，并按合同总费用的 30% 向甲方支付违约金，给甲方造成其他损失的应当一并赔偿。

1.乙方应服从甲方的监管，按照甲方提出的有关工作要求，建立健全各项管理制度，如乙方出现未按甲方要求开展工作的；

2.乙方应保证电话、网络 24 小时畅通，重大、突发、隐患、敏感事件应在发生后 10 分钟内报告甲方，并于事件解决后 48 小时内向甲方提供故障报告（含故障原因、处置过程、后续整改措施），未达到上述要求的；

3.乙方应保证电话、网络 24 小时畅通，遇重大、突发、隐患、敏感事件应在发生后 30 分钟内根据甲乙双方约定的应急预案采取措施，如未按预案采取措施，则每发生 1 次的；

4.乙方应按甲方要求做好各种设备的日常运维以及开展网络安全检查和整改工作，未按要求进行的；

5.乙方应当按照相关工作标准完成接、登、转相关工作，并对紧急问题进行跟踪记录，完成数据收集整理工作。对于因座席人员未按工作要求出现失误，给甲方造成不良影响的。

第十条 乙方对甲方提供的数据及信息负有保密责任，如乙方出现在未征得甲方书

面同意的前提下，擅自将甲方提供的数据信息进行扩散、泄露和用于其他用途的情形，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已支付的全部合同价款，并按合同总费用的 30% 向甲方支付违约金，并承担相关法律责任（包括但不限于甲方已向相关权利人支付的赔偿款）。

乙方违反甲方保密要求和网络安全要求的，每出现 1 次甲方扣除合同总额的 10%（合同总额 1000 万以上为 5%）作为违约金；造成严重后果或其他不良影响的，甲方扣除合同总额的 30% 作为违约金，甲方有权单方面解除合同。甲方保留追究乙方和有关人员法律责任的权利。

第十一条 非因不可抗力原因或系统维护、升级等合理原因，造成服务中断 10 分钟以上的，每次乙方须向甲方支付合同总额 0.5% 作为违约金，违约金在合同款中直接扣除。

第十二条 乙方违反合同约定，未经甲方允许擅自将合同分包、转包给第三方的，应扣除合同总额的 30% 作为违约金，并承担相应的法律责任。

第十三条 乙方未按照合同约定提供服务的，每出现 1 次（含逾期达 10 日），扣除对应合同总额的 20% 作为违约金；造成严重后果的或其他不良影响的，甲方扣除合同总额的 30% 作为违约金，甲方有权单方面解除合同。甲方保留追究乙方和有关人员法律责任的权利。

第十四条 甲方按照双方共同制定的考核办法每月为一周期对乙方进行工作考核，每扣 1 分在按照合同总额的 5% 支付违约金。

如累计三个月考核均无法达到甲方要求，甲方有权终止当前合同，甲方应扣除合同总额的 50% 作为违约金，造成甲方损失的，还应赔偿甲方相应损失。同时，甲方有权将乙方及其法定代表人列入本单位失信企业及人员名单。

第十五条 乙方未按甲方要求开展工作的，每出现一次，扣除合同总额的 1% 作为违约金，造成严重后果的，扣除合同总额的 30% 作为违约金，且甲方有权单方面解除合同。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续向乙方追偿。未按甲方要求提供过渡期服务的，扣除合同总额的 5% 作为违约金。

第十六条 因乙方原因给甲方造成损失的，乙方还应承担相应的赔偿责任。

第十七条 各类违约金累计达到或超过合同总额的 30%，甲方有权单方面解除合同。同时，甲方有权要求乙方根据甲方损失向甲方支付赔偿金。此外，甲方有权将乙方及其法定代表人列入本单位失信企业及人员名单。

第十八条 违约金优先从合同款中扣除，不足部分由乙方另行支付。

第五部分 不可抗力

第十九条 除非合同中另有约定，不可抗力事件系指甲方和乙方都不可预见、不可避免、不能克服的超出认识控制和防范能力的事件。这类事件使合同一方的履约变得不可能或非法。不可抗力包括：

- 1.天灾（地震、洪水、火灾、台风、雷击等）；
- 2.战争；
- 3.由于适用法律的变更或任何适用的后继法规的颁布导致本合同的履行不再合法；
- 4.其他合同双方一致认可属于不可抗力的事故。

第二十条 甲乙双方任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行本合同，不负责任，但应在条件允许下采取一切必要的补救措施，以减少因不可抗力造成的损失，否则须就损失扩大的部分承担赔偿责任。当事人延迟履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第二十一条 遇有不可抗力的一方应在 24 小时内将事件的情况以书面形式通知另一方，并且在事件发生后 2 日内向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告。不可抗力发生期间，甲方可相应扣减服务费。

第二十二条 如果不可抗力影响时间延续 45 天以上的，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步变更合同或解除合同的协议。

第六部分 解决合同纠纷的方式

第二十三条 双方就本合同发生的争议，合同双方可通过协商解决。协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第七部分 其它

第二十四条 本合同未尽事宜，由双方另行协商确定。

第二十五条 本合同自甲乙双方法定代表人/负责人或授权代表签字并盖章之日起生效。本合同一式六份，甲方执四份，乙方执两份，具有同等法律效力。

第二十六条 下述合同附件为本合同不可分割的组成部分，并与本合同具有同等法律效力：

- 1.招标文件
- 2.投标文件

- 3.投标分项报价表
- 4.中标通知书
- 5.网络安全保密协议
- 6.运维服务质量保障要求
- 7.运营服务保障要求
- 8.12123 语音服务平台正式投产确认单
- 9.费用确认单

甲方(盖章): 乙方(盖章):

法定代表人

/ 授权代表: (签字)

法定代表人

/ 授权代表: (签字)

签订日期: 年 月 日

签订日期: 年 月 日

附件5:

网络安全保密承诺书

按照北京市公安局交通管理局（甲方）内部安全工作统一部署，为进一步规范公司技术人员组织管理，逐级落实各项安全责任，切实保证交管局内部安全和各科技系统安全稳定运行，现与_____（乙方）签订《安全保密承诺书》。具体内容如下：

一、机房安全

- 1、严格遵守机房管理各项规定。
- 2、不得随意出入机房，进出机房必须严格落实登记制度。
- 3、使用任何电器必须经过甲方主要领导批准方可使用。
- 4、不准在机房吸烟、会客、饮食，或携带任何影响机房安全的物品进入机房，保持机房环境良好。
- 5、及时发现和消除各种安全隐患，尤其是注意在强风、暴雨、雷电天气，认真检查机房门窗是否关好，发现特殊情况必须立即与主管领导联系。
- 6、机房内一切公用物品未经许可一律不得挪用、外借或带离机房，遇特殊情况须经主管领导批准。

二、网络安全

- 1、严格遵守北京市公安局交通管理局（甲方）网络管理规定。
- 2、认真做好防病毒等安全工作，不得擅自将自带的移动介质接入联网计算机。
- 3、专机专用，禁止在计算机上安装任何与工作无关的软件，禁止在专机操作与本机承担任务无关的内容。
- 4、禁止制作、复制、发布、传播任何不利于安保工作的信息。

三、保密安全

- 1、乙方必须严格遵守北京市公安局交通管理局（甲方）保密制度。
- 2、乙方利用工作及甲方信息、资料和设备完成的任何研究、发明、创造、设计和生产成果，以及由此获得的职务专利权和职务著作权以合同为准，监理人有义务保守秘密。
- 3、乙方在项目建设工作期间，保证不私自复制和泄露任何内部资料；保证不私自从外部将任何有侵权可能的信息和资料携入北京市公安局交通管理局（甲方）并擅自

使用，否则监理人相关技术人员将承担一切法律责任和经济责任。

四、生产安全

1、保证在日常施工维护期间，自觉遵守交通法，确保交通安全，遇特殊情况时应与甲方相关科室联系沟通后，采取必要措施，及时、安全赶赴现场。

2、积极落实安全生产规定和制度。

3、出现安全生产事故的全部责任和损失，由监理人和相关责任人自行承担。

五、其他安全

1、严格遵守国家、北京市政府、公安部及北京市公安局交通管理局（甲方）的相关安全管理规定。

2、乙方有责任配合执行北京市公交通管理局（甲方）相关安全预案的实施及演练。

乙方违反上述责任将在适当的范围内通报批评或被甲方要求将其调离项目实施团队；因乙方违反上述责任造成损失的，北京市公安局交通管理局（甲方）将根据情节轻重追究相应监理人及相关人员责任。

本责任书解释权归北京市公安局交通管理局（甲方）所有。

单位：_____

年 月

附件6:

运维服务质量保障要求

投标人负责提供每周 7×24 小时运维服务，具体要求如下：

1、运维服务时效要求

- 1) 每周 7×24 小时运维：每周 7×24 小时全天候运维服务，每周 7×24 小时值守和业务动态监控，不得中断运维服务。每发生 1 次运维服务中断，扣除月度外包服务费 1 万元。
- 2) 快速响应：提供快速响应服务和安全事件处置服务，针对“12123 语音服务平台”的网络、主机及应用系统，遭受黑客攻击或意外事故出现紧急情况时，响应时间 < 5 分钟，到达现场时间 < 20 分钟，降低安全事件造成的损失，避免安全事件的扩大化，针对该要求，制定响应方案。服务期间每发生 1 件响应不及时事件，扣除月度外包服务费 10000 元。
- 3) 故障处理与应急响应：投标人根据最终项目交付成果，提供完善的故障处理与应急响应方案，包括处理流程、反馈机制、处理报告等内容。服务期间未按要求提供相关方案，扣除年度外包服务费 10%。
- 4) 故障平均修复时间：非因不可抗力原因或系统维护、升级等合理原因，造成服务中断 10 分钟以上的，每次乙方须向甲方支付合同总额 0.5% 作为违约金。投标人应采取措施确保平台从出现故障到故障恢复的时间 ≤ 30 分钟，针对该要求，制定具体的实施方案，方案合理，措施得力，可操作性强。服务期间故障平均修复时间超过 30 分钟的，每增加 10 分钟，扣除月度外包服务费的 1000 元。

2、硬件维护服务要求

- 1) 所涉及系统方面的硬件服务，需要投标人提供备件备份。
- 2) 发生硬件故障确认无法短小时内修复时，需投标人工程师携带硬件备件在 24 小时内到场进行更换。
- 3) 服务期间硬件故障无法修复后未及时提供硬件备件的，每发生 1 次扣除年度外包服务费的 10%。

3、软件维护服务要求

- 1) 按照公安部交管局和公安部交通管理科学研究所要求及时开展 12123 语音平台软件升级。未按规定时限升级的，每发生 1 次扣除年度外包服务费 0.1%。

- 2) 按照公安部交管局、公安部交通管理科学研究所或甲方要求升级知识库，建立本地知识库更新、确认机制，定期组织甲方业务部门更新并确知识库。
- 3) 发生软件系统故障时，除需投标人工程师对系统进行检测外，还应有原厂给出系统的诊断报告及改善建议。
- 4) 系统补丁服务：消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。
- 5) 系统升级服务：对系统进行软件的升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。
- 6) 系统优化服务：对系统的主机、存储设备、操作系统提供优化服务。
- 7) 服务期间由于系统软件未及时升级优化造成严重故障情况或其他严重后果的（包括但不限于：系统运行故障、未按规定时间提供新增或变更服务、被公安部通报或影响甲方在全国相关排名等），每发生 1 次扣除年度外包服务费的 10%。

4、定期巡检服务要求

- 1) 每月提供对平台使用情况的巡检及告警服务，制定巡检方案，巡检内容指标化、数量化；对维护所使用的工具、技术、机制及维护人员进行有效控制，并做好相关记录，定期提交巡检报告。
- 2) 硬件设备运行情况巡检：

了解和记录设备的最新使用情况（包括新增设备情况、已有设备的维修情况、耗材的使用情况、关键设备的运行情况等），检测设备的运行情况，排除故障发生隐患，最大限度的降低硬件设备的故障发生率，对一些经常出现故障的设备和关键设备要进行重点的检查。同时对已老化需淘汰的设备进行记录并向主管部门进行反映、提出备机建议。
- 3) 系统及软件运行情况巡查：

系统的优化、数据的整理、常见故障的排除；计算机病毒的查、杀、防毒软件的定期升级；根据使用人员的要求、提供系统软件的升级。
- 4) 服务期间未按要求完成巡检工作的，每发生 1 次，扣除月度外包服务费的 1000 元。

5、重保服务要求

- 1) 根据招标方需要以及重要工作安排部署，提供重点保障服务，对春节、北京两

会、全国两会、五一、国庆、党代会等重要时期以及其他重点安排时刻，进行重点运维保障。重保期间加倍提供驻场服务人员（含场外备勤人员）提供现场保障服务。

- 2) 服务期间未按要求完成重保服务，每发生 1 次服务不合格情况，扣除年度外包服务费的 20%，如因未完成重保服务造成客户方重大损失的，客户方有权终止合同。

6、技术人员现场值守要求

- 1) 根据用户的需求提供每周 7×24 小时现场技术人员值守服务，保证网络的实时连通和可用，保障设备的正常运转。现场值守的技术人员每天记录设备是否可以正常使用及相关性能检测。
- 2) 现场值守人员需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。
- 3) 现场值守人员需对设备的运行数据进行记录，形成报表进行统计分析，便于进行的分析和故障的提前预知。具体记录的数据包括：配置数据、性能数据、故障数据。
- 4) 现场值守人员管理规定：
 - ✓ 现场值守人员应提供相关身份证明、健康证明、劳动关系证明、保险证明、学历和技术专业资质证明。
 - ✓ 现场值守人员应遵守招标方的各项规章制度，严格按照相应的规章制度办事。
 - ✓ 现场值守人员的上下班时间应按照招标方规定的上下班时间执行。
 - ✓ 现场值守人员应与招标方运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。
 - ✓ 现场值守人员应遵守保密原则，对招标方的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。
- 5) 服务期间因现场值守人员工作疏忽造成招标方损失的，扣除外包服务费，具体数额根据具体情况由双方协商后确定。

附件2:

运营服务质量保障要求

投标人负责提供 7×8 小时人工和每周 7×24 小时自动语音热线服务。服务指标按月考核，具体要求如下：

1、客服热线话务指标

1) 人工接通率（人工的接通量之和与人工呼叫总量之比）：日均 IVR 呼入量 ≤ 0.5 万通时，不低于 80%；日均 IVR 呼入量 0.6 万通 ≥ 日均 IVR 呼入量 > 0.5 万通时，不低于 70%；0.8 万通 ≥ 日均 IVR 呼入量 > 0.6 万通时，不低于 60%；1 万通 ≥ 日均 IVR 呼入量 > 0.8 万通时，不低于 50%；日均 IVR 呼入量 > 1 万通时，则双方另行商定。月度指标数据未达标时，每下降 1 个百分点扣除月度外包服务费的 1000 元。

指标计算公式：人工接通率 = 人工的接通量之和与人工呼叫总量之比 × 100%

2) 平均通话时长（客服人员与来电者在线谈话时间），呼入客服组在 3 分钟~6 分钟之间，呼出客服组在 2-4 分钟之间。该指标在运营中需结合业务内容变化双方进行协商调整。月度指标数据未达标时，每增加 1 分钟扣除月度外包服务费的 1000 元。

指标数据来源：客服系统统计报表功能按查询周期自动核算。

3) 平均事后处理时长（一次接听或呼出通话完成后到点击示闲进入下一通接听或呼出状态的时间，为客服人员完成与呼叫中心有关的整理工作所需要的时间，包括录入数据、填表及工单基础派发等）为 30 秒~60 秒。该指标在运营中需结合业务内容变化双方进行协商调整。月度指标数据未达标时，每增加 30 秒扣除月度外包服务费的 1000 元。

指标数据来源：客服系统统计报表功能按查询周期自动核算。

2、客服热线服务质量指标

1) 服务满意率（用户评价选择非常满意数量与参与评价总数量之比）不低于 98%。月度指标数据未达标时，每降低 1 个百分点扣除月度外包服务费的 1000 元。

指标计算公式：服务满意度 = 非常满意数量 / 参与评价总数量 × 100%

2) 解答错误率（业务解答严重错误样本量占质检样本总量的比例）不高于 3%。月度指标数据未达标时，每增加 1 个百分点扣除月度外包服务费的 1000 元。

指标计算公式：解答错误率 = 抽检解答严重错误数量 / 质检样本总数量 × 100%

3) 服务态度投诉，客服人员服务态度投诉每月不超过 3 次，不得出现瞒报、漏报。

月度指标数据未达标时，每增加 1 次投诉扣除月度外包服务费的 1000 元。

指标数据来源：每月质检数据。

4) 质检合格率（达到招标方服务质量考核要求的抽检数量占质检样本总数量的比例）不低于 95%。月度指标数据未达标时，每降低 1 个百分点扣除月度外包服务费的 1000 元。

指标计算公式：质检合格率=抽检合格数量/质检样本总数量×100%

5) 质检平均抽样量（一线客服人员录音质检每月平均抽样量与每月人工接听数量之比）不少于 4%，同时每月一线客服人员录音质检每月平均抽样量不少于 15 单/月/人。月度指标数据未达标时，每降低 1 个百分点或每减少 2 单扣除月度外包服务费的 1000 元。

指标数据来源：每月质检数据。

6) 质检复核准确率（经招标方复核确认质检准确工单量与每月质检工单总量之比）不低于 90%。月度指标数据未达标时，每降低 1 个百分点扣除月度外包服务费的 1000 元。

指标数据来源：每月质检数据。

3、客服热线服务效率指标

1) 月排班遵时率（实际排班时长占计划排班时长的比例）不低于 98%。月度指标数据未达标时，每下降 2 个百分点扣除月度外包服务费的 1000 元。

指标计算公式：月排班遵时率=实际排班时长/计划排班时长×100%

2) 人员遵席率（实际出勤人数占计划出勤人数的比例）不低于 95%。月度指标数据未达标时，每下降 5 个百分点扣除月度外包服务费的 1000 元。

指标计算公式：日人员遵席率=日实际出勤人数/日计划出勤人数×100%

3) 培训按时完成率（每个考核周期实际培训课时与应安排课程课时的比例）不低于 90%。周期内指标数据未达标时，每下降 1 个百分点扣除月度外包服务费的 1000 元。

指标计算公式：培训按时完成率=实际培训课时/应安排培训课时×100%

4) 培训出勤率（每月全部培训课程中实际培训人数与计划培训人数的比例）不低于 90%。周期内指标数据未达标时，每下降 1 个百分点扣除月度外包服务费的 1000 元。

标计算公式：培训出勤率=实际培训人数/计划培训人数×100%

5) 培训合格率（培训周期内培训课程考核合格人数与参加培训总人数的比例）不低于 95%。周期内指标数据未达标时，每下降 1 个百分点扣除月度外包服务费的 1000

元。

标计算公式：培训合格率=培训考核合格人数/参加培训总人数×100%

4、客服热线运营管理指标

1) 人员招聘及时率（项目建设期内实际招聘人数与计划招聘人数的比例）不低于95%。指标数据未达标时，每减少1个百分点扣除月度外包服务费的1000元。

指标计算公式：人员招聘及时率=实际招聘人数/计划招聘人数×100%

2) 人员到岗及时率（计划人员到岗日期时实际到岗人数与招标方要求到岗人数的比例）不低于98%。指标数据未达标时，每减少1个百分点扣除月度外包服务费的1000元。

指标计算公式：人员到岗及时率=实际到岗人数/要求到岗人数×100%

3) 员工年流失率（统计期内离职员工占员工总数的比例。）不高于25%。年度指标数据未达标时，每增加1个百分点扣除年度外包服务费的10000元。

指标计算公式：员工年流失率=当年员工流失数量/当年在岗员工总数×100%

4) 应急响应率（遇重大、突发、隐患、敏感事件，30分钟内多渠道报告招标方）不低于100%。月度指标数据未达标时，每发生1件迟报扣除月度外包服务费的1000元。

指标计算公式：应急响应率=未及时响应事件数量/总响应事件数量×100%

5) 归集数据及内容完整性，每月上报的各项数据报表错误不超过1件（不包含系统故障造成数据调取的错误）。度指标数据未达标时，每增加1件扣除月度外包服务费的200元。

指标数据来源：招标方反馈信息。

投标人需提供为保证以上服务质量所采取的措施，制定的专门的质量保障方案：包括质检方法、质检内容、抽检比例、人员安排、质检结果应用、培训提升计划等，并说明相关措施的具体实施方式。

附件8:

12123 语音服务平台正式投产确认单

北京市公安局交通管理局 12123 语音服务平台自 年 月 日起，具备正式开通条件，正式投入使用。

甲方(盖章):

乙方(盖章):

项目负责人: (签字) 项目负责人: (签字)

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日

附件9:

费用确认单

时间: 从 年 月 日至 年 月 日

单位: 元

序号	费用类型	单价(元/月)	数量(个)	总金额(元)	备注
1	人员费用				
2	其他集成服务费用				
3	合同扣款				扣款原因需另附说明
总计					
人民币总计(大写)					
制表人签字					
审核人签字					
部门经理签字					

注: 此表一式四份, 甲乙双方签字盖章后生效。

甲方: 北京市公安局交通管理局

乙方:

联系人: (签字)

联系人: (签字)

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。

2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则投标无效。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投标文件

（资格证明文件）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

注：

1. 营业投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；
 2. 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；
 3. 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；
 4. 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”；
 5. 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。
6. 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。

1-2投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

（一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；

（五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；

（六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；

（七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

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

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《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；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

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

（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部分分包给一家或者多家中小企业的，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，投标文件中除须提供《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，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）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，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，如供应商为联合体的，投标文件中除须提供《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，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项 1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。3）对于多标的采购项目，投标人应充分、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。

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2-1-1中小企业证明文件

中小企业声明函（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：_____

说明：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

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

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月
_____日

注：

如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则投标无效。

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

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：_____）
招标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）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则投标无效；
且投标人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，并在投标文件中提
交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

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）”_____包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。

二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。

四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。五、负责，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。六、负责，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

八、本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：

(1) _____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；

(2) _____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；

(…) _____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元。

九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

十、其他约定（如有）：_____。

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

联合体牵头人名称：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：____年____月____日

注：

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

2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

3-2其他特定资格要求

投标人应具备有效的中华人民共和国增值电信业务经营许可证，其中业务种类须包括第二类增值电信业务中的呼叫中心业务；业务覆盖范围须包括北京市。

(提供证书电子件并加盖单位公章)

4. 投标保证金凭证/交款单据电子件

5. 保密协议书

保密协议书

致：北京市公安局交通管理局

我方参加贵单位就_____（项目名称，项目编号/包号）组织的招标活动，我方在此承诺：

我方已知悉关于本项目的全部材料均属于警务工作信息，我方负有为采购人长期保密的义务。为确保采购阶段警务工作信息安全，我方对工作过程中获悉的警务工作信息做到严格保密，坚决不在任何场合向任何人、任何机构透露。保证全部相关材料不被散发、传播、披露、复制、滥用及被无关人员接触。如因我方原因导致发生警务工作信息失泄密，我方将如实提供线索、证据配合调查，并对造成的后果承担相应的法律责任。我方的保密义务长期有效，不随本项目投标有效期到期而结束。

投标人名称：（公章）

法定代表人（签字或签章）或被授权人（签字或签章）：

年 月 日

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投标文件

（商务技术文件）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1. 投标书（实质性格式）

投标书

致： （采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号/包号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：____年____月____日

2. 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

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

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
4. 供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证双面电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____ 性别：____ 年龄：____ 职务：____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子版：

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. 北京市公安局交通管理局供应商不良行为记录告知书

北京市公安局交通管理局供应商不良行为记录告知书

项目名称:

企业名称:

为加强我局项目建设,规范供应商与我局合作行为,现就供应商不良行为记录相关内容进行告知。

与我局合作的供应商有下列情形之一的,其具体行为将被列入我局供应商不良行为记录:

(一)依据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条有下列情形之一的:

1. 提供虚假材料谋取中标、成交的;
2. 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的;
3. 与招标人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的;
4. 向招标人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的;
5. 在招标采购过程中与招标人进行协商谈判的;
6. 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。

(二)依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十二条有下列情形之一的:

1. 向评标委员会、竞争性谈判小组或者询价小组成员行贿或者提供其他不正当利益;
2. 中标或者成交后无正当理由拒不与招标人签订政府采购合同;
3. 未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同;
4. 将政府采购合同转包;
5. 提供假冒伪劣产品;
6. 擅自变更、中止或者终止政府采购合同。

(三)依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十三条,捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的。

(四)依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十四条有下列情形之一的:

1. 供应商直接或者间接从招标人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其投标文件或者响应文件;

2. 供应商按照招标人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件;
3. 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容;
4. 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动;
5. 供应商之间事先约定由某一特定供应商中标、成交;
6. 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交;
7. 供应商与招标人或者采购代理机构之间、供应商相互之间,为谋求特定供应商中标、成交或

者排斥其他供应商的其他串通行为。

（五）依据《公务员法》《中国共产党纪律处分条例》《关于规范公务员辞去公职后从业行为的意见》等法律、法规，录用我局辞职人员、被开除公职人员且为其提供与原工作业务直接相关岗位的；

（六）在与我局合作过程中，发生失泄密问题、履约能力差、配合工作不力、服务不到位、完成效果不佳等，被终止入围资格、框架协议、履约合同，或造成我局利益损失；

（七）有其他损害我局利益行为的，或造成不良影响的。

我单位已知悉上述内容，并自愿承担相关责任。

投标人名称：（公章）

法定代表人（签字或签章）或被授权人（签字或签章）：

年 月 日

4. 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	投标人名称	合同履行 期限	投标报价 (人民币 元)	
			大写	小写
1		本项目服务期 1 年		

注：1. 此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

2. 本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5. 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币 元

序号	分项名称	单价（元/月）	数量	合价（元）	备注/说明
1	人员费用		120 个人×12 个月		
2	其他集成服务费用		1 套×12 个月		含坐席费用与平台、通讯费用之和
总价：人民币_____（元）					

注：1. 本表应按包分别填写。

2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3. “人员费用”分项最高限价为 9,849,600.00 元，“其他集成服务费用”分项最高限价为 2,520,240.00 元。投标人的报价不得超出招标文件规定的分项最高限价，否则投标无效。

4. 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

6. 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____

项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
<p>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）：</p> <p><input type="checkbox"/> 无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）</p> <p><input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，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。）</p>					

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

7. 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____

项目名称：_____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

8. 中小企业证明文件说明：

1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《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，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、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。4) 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。

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：_____

说明：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：

9. 拟分包情况说明

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）的投标。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）	占合同金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了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，**投标无效**。
2. 如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子版，否则投标无效。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年____月____日

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

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：_____）招标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）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则投标无效；且建议按照采购文件要求在资格证明文件部分提供；
2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；
3. 投标人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，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则不予认可。

10. 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

10-1 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”。

10-2 承诺函（参考格式）

承诺函

致：_____（采购人）

针对本项目，我单位承诺：

1. 专用语音软硬件支撑设备：我单位具有专用于为本项目提供语音呼叫服务支撑的软件及硬件设备，包括但不限于智能路由平台（CTI）、互动式语音应答（IVR）、从文本到语言（TTS）等软件及中继网关和其它相关配套设备、设施等；我单位确保相关软硬件系统与12123语音平台服务软件（全国统一版本）完全兼容。

2. 异地灾备接入：我单位具有整体语音平台异地灾备能力和灾备接入能力，保证系统运行可靠性。

3. 除第五章第三部分设备需求清单表内所列软件外，我单位能够按公安部交管局要求提供并部署指定版本的运行环境或软件，包括但不限于：JDK、jQuery、Tomcat等。

4. 本次采购的用于搭建“12123语音服务平台”语音交换设备软件（USM系统、CTI智能路由平台软件、自助服务门户软件、座席录音软件）等相关软件介质、授权和技术文档，在本项目合同期限结束后全部无条件、无偿提供给采购人，同时承诺本项目所产生的数据和相关统计分析结果归采购人所有。

5. 若我单位非下一年度本项目的服务商，我单位能够做好与新中标服务商的交接，配合完成数据迁移等系统迁移工作。将与本项目有关的技术资料，如：目录索引、图纸、技术说明书、操作手册、通用话术、使用指南、维修指南、服务手册、示意图、服务期间生成的所有数据资料、录音资料、存储介质等提交给采购人。迁移和交接期间，我单位保证12123语音服务平台服务不中断、服务标准不降低。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年____月____日