

北京市政府采购项目

公开招标文件

项目名称：数字服务平台运营服务

项目编号/包号：11000026210200165360-XM001/1

采 购 人：北京市政务服务和数据管理局

采购代理机构：中技国际招标有限公司

目 录

目 录	1
第一章 投标邀请	1
第二章 投标人须知	5
第三章 资格审查	23
第四章 评标程序、评标方法和评标标准	29
第五章 采购需求	43
第六章 拟签订的合同文本	61
第七章 投标文件格式	78

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号/包号：11000026210200165360-XM001/1
2. 项目名称：数字服务平台运营服务
3. 项目预算金额：1286.37 万元、项目最高限价：1286.37 万元
4. 采购需求：

包号	标的名称	包预算金额 (万元)	包最高限价 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
1	运营服务	1261.37	1261.37	1 项	开展市政服务网内容运营、网上政务服务体验运营、网上政务服务自动化巡检、技术支持电话、政务服务相关数据运营、全程电子化运营、宣传推广服务、专项服务 8 项工作。

5. 合同履行期限：一年。
6. 本项目是否接受联合体投标：☐是 ☒否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

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

2.1 中小企业政策

☒ 本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

☐ 本项目专门面向中小企业采购。

即：提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。

☐ 本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：/。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：/。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否接受分支机构参与投标：☐是 ☒否；

3.2 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；

3.3 其他特定资格要求：/

三、获取招标文件

1. 时间：即日起至 2026 年 6 月 26 日，每天上午 9:00 至 11:30，下午 13:00 至 16:00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4. 售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026 年 7 月 10 日 13 点 30 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

本项目需要落实的政府采购政策：

1. 鼓励节能、环保政策：依据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局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）》执行。

2. 扶持中小企业政策：货物和服务项目评审时小型和微型企业产品享受 10% 的价格折扣，用扣除后的价格参加评审。

3. 本项目采购标的接受进口产品情况：本项目不适用。

4. 本项目采用全流程电子化采购方式，请投标人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（投标人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

4.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

投标人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。

4.2 注册

投标人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。

4.3 驱动、客户端下载

投标人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。

投标人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。

4.4 获取电子招标文件

投标人使用 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。

投标人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，投标人无法提交相应包的电子投标文件。

4.5 编制电子投标文件

投标人应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，投标人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。

4.6 提交电子投标文件

投标人应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

4.7 电子开标

投标人在开标地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

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：北京市政务服务和数据管理局

地 址：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

联系方式：010-55529643

2. 采购代理机构信息

名 称：中技国际招标有限公司

地 址：北京市丰台区西营街 1 号院通用时代中心 C 座 9 层

联系方式：010-81168489

3. 项目联系方式

项目联系人：张杰浩

电 话：010-81168489

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。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容		
2.2	项目属性	项目属性： ☒ 服务 ☐ 货物		
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： ☐ 是 ☒ 否		
2.4	核心产品	☒ 关于核心产品本项目不适用。		
3.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织		
	开标前答疑会	☒ 不召开 ☐ 召开		
4.1	样品	投标样品递交： ☒ 不需要 ☐ 需要		
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：		
		包号	标的名称	中小企业划分标准 所属行业
		1	运营服务	软件和信息技术服 务业
10.1	投标文件构成	投标文件由以下内容组成，投标文件按包编制： 第一册：资格证明文件 (1) *投标人的营业执照等证明文件复印件；		

条款号	条目	内容
		(2) *投标人资格声明书（格式见第七章）； (3) 投标人中小企业声明函或残疾人福利性单位声明函（格式见第七章）或省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的投标人属于监狱企业的证明文件，本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为<u>软件和信息技术服务业</u>。 第二册：商务和技术文件 10.1.1 商务文件： (1) *投标书（格式见第七章）； (2) *开标一览表（格式见第七章）； (3) *合同条款偏离表（格式见第七章）； (4) *采购需求偏离表（格式见第七章）； (5) *投标人资料表（格式见第七章）； (6) *中标服务费承诺书（格式见第七章）； (7) *投标保证金； (8) 投标人履约能力； (9) 投标人同类项目业绩； (10) 公司简介。 10.1.2 技术文件： (1) 服务方案； (2) 团队成员明细； (3) 投标人认为应附的其他材料。 注：响应文件中缺少上述其中带*号的文件将导致投标无效。
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形： <u> / </u>。
12.1	投标保证金	☐ 不要求提供 ☒ 要求提供：

条款号	条目	内容
		金额：20 万元； 形式：形式：支票、汇票、本票、电汇或金融机构、担保机构出具的保函。 汇款信息： 中技国际招标有限公司 平安银行神华支行 15000091280472 联行号：307100003027
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。
14	投标文件的编制	投标人应在投标文件封面使用 CA 电子证书签署法人单位电子印章（该印章对投标文件中所有上传文件均具有法律效力），其他位置无需加盖电子印章（投标文件格式有加盖公章要求的除外）。
18.2	解密时间	解密时间： <u>60</u> 分钟
22	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒ 得分且投标报价均相同的，以 <u>评审因素技术部分</u> 得分高者为中标人 ☐ 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☐ 不允许 ☒ 允许： （1）可以分包履行的具体内容、金额或者比例： 1）市政务服务网内容运营的“统一搜索服务内容更新”部分允许分包，预算金额人民币 517,800.00 元。

条款号	条目	内容
		2) 网上政务服务自动化巡检部分允许分包, 预算金额人民币 481,000.00 元。 3) 技术支持电话运营的“企业群众热线接听”部分允许分包, 预算金额人民币 1,135,000.00 元。 4) 宣传推广服务部分允许分包, 预算金额人民币 210,600.00 元。 5) 专项服务的“短信费用”部分允许分包, 预算金额人民币 360,000.00 元。 (2) 其他要求: / 。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力, 增强发展动力, 按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》(京政办发〔2023〕8号)部署, 进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务(以下简称“政采贷”), 北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》(京财采购〔2023〕637号)。有需求的供应商, 可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问送达形式: <u>书面送达或电话联系项目联系人后电子邮件送达。</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 采购代理机构联系部门: <u>中技国际招标有限公司;</u> 采购代理机构通讯地址: <u>北京市丰台区西营街1号院通用时代中心C座9层;</u> 采购代理机构联系电话: <u>010-81168489</u> 邮箱: <u>zhangjiehao@cgci.gt.cn</u>
27	代理费	收费对象: ☐ 采购人 ☒ 中标人 收费标准: 采购代理机构按照如下标准下浮 10%, 采用差额累进

条款号	条目	内容																								
		方式计算服务费。 具体标准见下表： <table><tr><th> 费 率 服务类型 </th><th>货物</th><th>服务</th><th>工程</th></tr><tr><th>计费基数（万元）</th><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>100 以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr><tr><td>100-500</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr><tr><td>500-1000</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr><tr><td>1000-5000</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td><td>0.35%</td></tr></table> 1、 计费基数：计费基数为包中标金额。 2、 计算公式：按差额定率累进法计算。 3、 例如：某货物招标代理业务计费基数为 6000 万元，计算招标代理服务收费额如下： 100 万元×1.5%=1.5 万元 （500-100）万元×1.1%=4.4 万元 （1000-500）×0.8%=4 万元 （5000-1000）×0.5%=20 万元 （6000-5000）×0.25%=2.5 万元 合计收费=1.5+4.4+4+20+2.5=32.4（万元） 缴纳时间： 中标人应在中标通知书发出同时缴纳代理费。	费 率 服务类型	货物	服务	工程	计费基数（万元）				100 以下	1.5%	1.5%	1.0%	100-500	1.1%	0.8%	0.7%	500-1000	0.8%	0.45%	0.55%	1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%
费 率 服务类型	货物	服务	工程																							
计费基数（万元）																										
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%																							
100-500	1.1%	0.8%	0.7%																							
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%																							
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%																							

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《评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

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

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

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 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。

5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.3.1 中小企业定义：

5.3.1.1 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。

5.3.1.2 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。

5.3.1.3 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。

5.3.1.4 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。

5.3.2 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。

5.3.3 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：

5.3.3.1 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）；

5.3.3.2 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；

5.3.3.3 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；

5.3.3.4 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；

- 5.3.3.5 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）；
- 5.3.3.6 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。
- 5.3.4 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》。
- 5.3.5 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》。
- 5.3.6 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》。
- 5.4 政府采购节能产品、环境标志产品
- 5.4.1 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。
- 5.4.2 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）。
- 5.4.3 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**；
- 5.4.4 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四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.5 正版软件

- 5.5.1 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）。

5.6 网络安全专用产品

- 5.6.1 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。

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

- 5.7.1 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》。

5.8 采购需求标准

5.8.1 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，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.8.2 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开投标，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报价。
- 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，招标人将不再

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服务费用。

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 投标人应使用本平台提供的投标文件制作客户端，投标文件应按招标文件要求编写，并对招标文件要求的内容作出响应。投标文件应编制目录和页码（提示：建议投标文件从封面起连续编制页码）。

14.2 投标人应在投标文件封面使用 CA 电子证书签署法人单位电子印章。其他位置无需加盖电子印章（有加盖实体公章要求的除外）。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。

14.3 电报、电话、传真、电子邮件形式的投标概不接受。

四 投标文件的提交

15 投标文件的递交

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。
- 17.3 从投标截止期至投标人在投标函格式中确定的投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照投标人须知第 12.7 条的规定被没收。

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。**投标人应在平台提示开始解密的 1 个小时内使用 CA 电子证书完成解密操作，否则视为投标人撤销投标。**
- 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招标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，在北京政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为1个工作日。
- 23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

- 24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：
 - 24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
 - 24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - 24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
 - 24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。

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，就中标项目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，由投标人派授权代表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，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，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（审查因素中写明“不适用”的除外）。
- 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》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件（如适用）	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（如适用）	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件（如适用）	具体要求见第一章《投标邀请》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1-1	中小企业证明文件（如适用）	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议（如适用）	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（如适用）	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

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3	本项目的特定资格要求（如适用）	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求（如适用）	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2项规定。 3、本表序号3-3项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的投标无效。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-2	政府购买服务承接主体的要求（如适用）	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》 “1-2 投标人资格声明书”
3-3	其他特定资格要求（如适用）	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（如适用）	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书（如有）	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应（如有）	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》

	(如有)	中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	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；
12	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件： 1）采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2）所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求） 3）项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准。
13	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；
14	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或

		者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
15	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
16	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 异常低价处理

2.2.1 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）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；未设定最高限价的采购项目，以采购项目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。

2.2.2 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。

2.2.3 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。

2.2.4 上述投标（响应）报价指按照本章 2.4 修正后的报价。

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开投标，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 2.4.2-2.4.7 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 支持中小企业政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3 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（北京市含教育矫治局）、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》（见附件）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》5.2 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，评标时价格不予扣除。

- 2.6.1 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。
- 2.6.2 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。
- 2.6.3 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） / / 。

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

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：以评审因素技术部分得分高者为中标人

4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员

会共（各）推荐 3 名中标候选人。

5 报告违法行为

- 5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

二、评标标准

序号	评分内容		得分
1	类似业绩 (10 分)	2023 年 1 月 1 日至今，投标人承担过的与本项目服务需求类似的业绩。每提供一个 2 分，最高得 10 分。 (投标人须提供合同首页、签字盖章页、关键服务内容页的复印件，并加盖投标单位公章。未按要求提供不得分)。	0-10 分
2	服务团队 (15 分)	1. 团队配置 0-6分 根据本项目服务内容及要求配置团队，不少于20名核心人员提供驻场服务。人员配置合理、齐备，分工明确，6分；人员配置不够齐备或岗位分工不明确，3分；不满足人数要求，0分。 2. 项目经理 0-4分 (1) 具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试信息系统项目管理师证书（高级），2分；不具备，0分。 (2) 具备5年（含）以上与本项目采购需求类似的运营服务经验，具有良好项目管理、组织、协调和沟通能力，2分；不具备，0分。 3. 团队核心人员（项目经理除外）0-5分 (1) 团队核心人员均具有2年（含）以上与本项目采购需求类似的运营服务经验，相关的专业知识与能力，3分；不完全具备，1分；不具备0分。 (2) 团队核心人员中具有通过计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试信息系统项目管理师证书（高级），加1分；信息安全工程师证书，加1分；最高2分。 注： 1. 投标人应提供团队人员配置表（注明姓名、专业、从业年限、	0-15 分

		本项目拟担任岗位、业绩列表等），并加盖投标单位公章。 2. 涉及人员证书的需提供复印件并加盖投标单位公章。 3. 提供团队人员开标前近3个月内任意一个月的社保证明，加盖投标单位公章。	
3	服务方案 (65分)	1. 项目运营服务总体实施方案 0-6 分 根据项目服务内容与要求, 编制运营服务总体实施方案, 包括对项目的理解、难点分析与解决、人员调配、质量保障、重点保障、应急处理等。方案完整详实、项目理解透彻、各项措施有效、可实施性强, 6 分; 方案基本满足服务要求, 但分析不够具体, 实施细节及措施不足, 4 分; 方案存在明显不足与缺陷 2 分; 不满足要求, 0 分。 2. 运营服务方案 0-52 分 (1) 市政务服务网内容运营 0-10 分 根据项目服务内容与要求, 做好市政务服务网内容运营, 包括首页内容更新、搜索服务内容更新、服务事项分类更新、专题专栏、服务专区内容更新、统一用户空间内容更新等服务。方案完整详实, 对项目理解透彻、关键点及环节把握较好、运营方法与措施有效、可实施性强, 10 分; 方案基本满足服务要求, 不够具体, 实施细节及措施不足, 7 分; 方案不够具体, 存在不足与缺陷, 4 分; 不满足要求, 0 分。 (2) 网上政务服务体验运营 0-6 分 根据项目服务内容与要求, 做好网上政务服务体验运营, 包括导航页面浏览体验、高频事项体验、“一件事”事项办理体验、体验问题梳理与反馈等服务。方案完整详实, 对项目理解透彻、关键点及环节把握较好、运营方法与措施有效、可实施性强, 6 分; 方案基本满足服务要求, 不够具体, 实施细节及措施不足, 4 分; 方案不够具体, 存在不足与缺陷, 2 分; 不满足要求, 0 分。 (3) 网上政务服务自动化巡检 0-5 分	0-65分

	根据项目服务内容与要求, 做好网上政务服务自动化巡检, 梳理巡检点位, 对网站可用性、办事要素、单点登录开展常态化自动巡检, 及时发现问题并形成问题清单反馈整改, 保障平台稳定规范运行。方案完整详实, 对项目理解透彻、关键点及环节把握较好、运营方法与措施有效、可实施性强, 5 分; 方案基本满足服务要求, 不够具体, 实施细节及措施不足, 3 分; 方案不够具体, 存在不足与缺陷, 1 分; 不满足要求, 0 分。 (4) 技术支持电话运营 0-5 分 根据项目服务内容与要求, 做好技术支持电话运营, 包括热线接听、问题收集、问题工单处理等服务。方案完整详实, 对项目理解透彻、关键点及环节把握较好、运营方法与措施有效、可实施性强, 5 分; 方案基本满足服务要求, 不够具体, 实施细节及措施不足, 3 分; 方案不够具体, 存在不足与缺陷, 1 分; 不满足要求, 0 分。 (5) 政务服务相关数据运营 0-6 分 根据项目服务内容与要求, 做好政务服务相关数据运营, 包括用户行为埋点数据采集分析、政务服务数据共享应用服务。方案完整详实, 对项目理解透彻、关键点及环节把握较好、运营方法与措施有效、可实施性强, 6 分; 方案基本满足服务要求, 不够具体, 实施细节及措施不足, 4 分; 方案不够具体, 存在不足与缺陷, 2 分; 不满足要求, 0 分。 (6) 全程电子化运营 0-12 分 根据项目服务内容与要求, 做好全程电子化运营, 包括电子证照应用场景实施支撑、电子文件汇聚对接、电子档案归档能力提升、电子档案共享和利用。方案完整详实, 对项目理解透彻、关键点及环节把握较好、运营方法与措施有效、可实施性强, 12 分; 方案基本满足服务要求, 不够具体, 实施细节及措施不足, 8 分; 方案不够具体, 存在不足与缺陷, 4 分; 不满足要求, 0 分。	
--	---	--

		(7) 宣传推广服务 0-3 分 根据项目服务内容与要求,做好宣传推广服务,包括编制宣传稿件、设计宣传图、制作动图或 H5 宣传网页、编辑制作宣传视频等服务。方案完整详实,对项目理解透彻、关键点及环节把握较好、方法与措施有效、可实施性强,3 分;方案基本满足服务要求,不够具体,实施细节及措施不足,2 分;方案不够具体,存在不足与缺陷,1 分;不满足要求,0 分。 (8) 专项服务 0-5 分 根据项目服务内容与要求,做好专项服务,包括短信消息服务采购,政务服务接入“京通”移动端、网办不好用问题分析等服务。方案完整详实,对项目理解透彻、关键点及环节把握较好、方法与措施有效、可实施性强,5 分;方案基本满足服务要求,不够具体,实施细节及措施不足,3 分;方案不够具体,存在不足与缺陷,1 分;不满足要求,0 分。 3. 安全与保密措施 0-3 分 根据项目服务内容与要求,建立完善的保密机制,提供完善的敏感数据防护和保密方案(内容应包括敏感数据范围、敏感数据防护承诺、具体措施等),防止敏感数据泄露,确保数据安全。方案完整详实,对项目理解透彻、关键点及环节把握较好、方法与措施有效、可实施性强,3 分;方案基本满足服务要求,不够具体,实施细节及措施不足,2 分;方案不够具体,存在不足与缺陷,1 分;不满足要求,0 分。 4. 培训方案 0-2 分 根据项目服务内容与要求,配置培训讲师,编制培训教材,做好培训服务,且针对培训对象不同的角色进行针对性的培训。方案完整详实、可实施性强,2 分;方案基本满足服务要求,不够具体,1 分;不满足要求,0 分。 5. 服务响应与承诺 0-2 分 满足项目服务内容及要求,响应及时,服务完整,承诺全面。	
--	--	--	--

		方案完整详实、可实施性强，2分；方案基本满足服务要求，不够具体，存在不足，1分；不满足要求，0分。	
4	报价得分 (10分)	综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即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。 其它投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 10% × 100； 政府采购政策：评审时小型和微型企业产品享受 10%的价格扣除。	0-10分

第五章 采购需求

一、项目名称

数字服务平台运营服务。

二、项目目的

上一年度，我局实施了北京市数字服务平台运营服务项目，内容主要包括市政务服务网内容运营、网上政务服务体验运营、政务服务事项运营、技术服务热线运营、政务服务相关数据运营、全程电子化运营、宣传推广服务 7 项工作。2026 年，拟继续实施北京市数字服务平台运营服务项目，开展市政务服务网内容运营、网上政务服务体验运营、网上政务服务自动化巡检、技术支持电话、政务服务相关数据运营、全程电子化运营、宣传推广服务、专项服务 8 项工作，推动政务服务更加好办易办，提升企业群众获得感和满意度。

三、服务内容

（一）市政务服务网内容运营

包括市政务服务网首页、搜索、服务事项分类、专题专栏、服务专区、用户空间等页面的内容信息维护更新工作。

1. 首页内容更新

（1）热搜词更新

数量要求：12 次。工作要求：提出适合近期推荐的热搜词建议，将选定的热搜词人工录入系统后台。

（2）用户服务推荐更新

数量要求：12 次。工作要求：提出近期热点事项、应用、专题等服务的建议，并在网站对应栏目发布。

（3）个人热门服务更新

数量要求：12 次。工作要求：提出个人分类中近期热点事项、应用、专题等服务的建议，并在网站对应栏目发布。

（4）法人热门服务更新

数量要求：12 次。工作要求：提出法人分类中近期热点事项、应用、专题等服务的建议，并在网站对应栏目发布。

（5）通知公告更新

数量要求：24 次。工作要求：提出对首页通知公告信息进行更新服务的建议，开展有关内容的采集、编辑、初审、报审、发布等工作内容。收集整理各部门需要发布的通知公告，在网站上发布。

（6）政策法规更新

数量要求：24 次。工作要求：提出政策法规信息更新的建议，对首页、国家政务服务平台-北京政务服务窗口等的政策法规内容进行更新维护，开展有关内容的采集、编辑、初审、报审、发布等工作。

（7）常用查询更新

数量要求：104 个。工作要求：对常用查询内容进行更新维护，包括页面效果适配、依据部门需求调整优化页面信息等。

（8）国家政务服务平台-北京市窗口应用服务更新

数量要求：100 个。工作要求：根据国家政务服务平台的定期优化建议，对“国家政务服务平台-北京市”窗口热点应用服务进行优化更新。

（9）市政务服务网优化更新

数量要求：20 次。工作要求：根据实际需要，围绕市政务服务网重点模块，开展优化更新。

2. 个人、法人服务事项分类更新

（1）个人服务事项分类更新

数量要求：12 次。工作要求：优化完善个人服务事项分类，定期对分类及对应的事项进行维护。

（2）法人服务事项分类更新

数量要求：12 次。工作要求：优化完善法人服务事项分类，定期对分类及对应的事项进行维护。

3. 专题专栏内容更新

数量要求：20 次。工作要求：结合各区各部门需求，对专题专栏页面内容进行优化，具体工作包括：制定专题专栏内容优化方案、优化页面交互体验、强

化专题专栏服务监测机制、开展效果验证等。

4. “跨省通办”服务专区内容更新

数量要求：6 次。工作要求：对市政务服务网“跨省通办”专区事项、服务定期更新；跟踪国家政策、国办，更新全程网办、异地代收代办等相关事项。

5. 京津冀“一网通办”服务专区内容更新

（1）北京市政务服务网京津冀“一网通办”专区事项服务运营

数量要求：6 次。工作要求：结合京津冀“一网通办”工作开展情况，对服务专区事项、服务持续开展运营工作。根据京津冀“一网通办”全量事项用户搜索量、办件量和咨询量，定期梳理更新事项。采集与京津冀“一网通办”有关的专栏信息，接入“跨省通办”专区。

（2）北京市政务服务网京津冀“一网通办”专区优化

数量要求：1 次。工作要求：根据业务需求针对专区进行调研提出的问题，对专区进行整改优化，通过页面设计优化、布局重构及功能补全，提升用户操作流畅性与满意度。

（3）北京市政务服务网京津冀“一网通办”专区跨省高频应用场景运营

数量要求：3 个。工作要求：梳理京津冀高频通办典型场景事项，精准分析用户需求及各场景办事流程，对事项场景进行智能整合，将分析调研成果转化为标准化的事项场景模块，切实提升区域一体化服务效能。

（4）北京市政务服务网京津冀“一网通办”专区实现各地单点登录对接

数量要求：1 次。工作要求：梳理北京市、天津市、河北省三地的事项单点登录地址，分类配置展示，实现事项跨省登录办理。

（5）移动端京津冀“跨省通办”专区实现跨省事项办理

数量要求：1 次。工作要求：对接京通移动端，以及津心办 app、津心办微信小程序，还有冀时办 app、冀时办微信小程序、冀时办支付宝小程序，实现用户在“京津冀”专区内跨省事项的便捷办理。

（6）移动端京津冀“跨省通办”专区事项服务运营

数量要求：6 次。工作要求：与天津市、河北省对接移动端专区内可办理的事项清单，并将事项接入专区。同时，针对移动端京津冀“跨省通办”专区服务已上架 118 个服务和新接入的事项进行建立常态化运营维护机制，每 2 个月对

专区内服务链接进行全量排查，对收集到的问题与信息变更进行及时分析与甄别，并对专区内的对应事项、服务内容链接执行精准的更新、修正与优化，确保专区内容的完整性和准确性，保障系统稳定运行。

6. 统一搜索服务内容更新

（1）新增热点搜索数据人工整理入库

数量要求：400 项。工作要求：对北京市政务服务网首页公开的阳光政务信息、专题专栏、常用查询等服务入口信息进行人工整合入库；对事项库之外的“跨省通办”事项、“京津冀”事项、“办好一件事”数据进行人工整合入库，并持续更新维护。

（2）基础搜索词库优化

数量要求：120 个。工作要求：包括基础词整理、配置、效果验证、台账记录等工作，形成通俗词、同义词、禁用词等清单。

（3）搜索数据展示内容和策略配置更新

数量要求：3 次。工作要求：整合数据源，在搜索后端配置到位，便于前端调取。按照分词模式、匹配度阈值、权重定义、排序策略、排重策略、行使层级定义等模式配置搜索和展示策略。

（4）办事搜索场景优化支撑

数量要求：60 个。工作要求：对高频及关注度高的办事服务，进行场景导航卡配置服务。群众在搜索相关词汇时，可以一次获得场景式的聚合服务，包括办事多情形分类导航卡、右侧展示对应业务系统、相关机构等。

（5）热点专题搜索场景优化支撑

数量要求：15 个。工作要求：对非办事类但是搜索量大的服务，进行业务场景配置。群众在搜索相关词汇时，可以一次获得业务资讯、政策、动态、手册等多信息聚合的场景式服务内容。

（6）便民信息搜索场景优化支撑

数量要求：85 个。工作要求：对价格类、统计类、平均工资、放假安排、地图点位图层等便民信息，用户搜索这类信息时支持通过表格或地图图层的形式透出展现，丰富市政务服务网搜索内容。

（7）搜索输入智能推荐优化

数量要求：6 次。工作要求：基于政务服务事项管理系统的事项标题、结果物热搜词对搜索输入智能推荐池进行更新迭代，保障输入推荐的是最新且热门的内容，实现用户在搜索输入时的智能推荐。

（8）市区热搜词供给

数量要求：12 次。工作要求：市政务服务网首页和各区页面热搜词定期更新。

（9）搜索意图识别模型训练

数量要求：6 次。工作要求：为提升搜索引擎对用户自然语言输入的意图识别能力，我们将搜索词汇整合起来，用于机器训练。这些数据会经过人工标注和校验，以确保准确性。每两个月进行一次这样的训练循环，有助于模型达到更好的训练效果，从而更智能地识别用户的搜索意图。

（10）搜索反馈问题跟踪优化

数量要求：12 次。工作要求：对热门搜索词、热门点击数据、来源地区分析、搜索流量变化情况 etc 数据进行分析，形成搜索运营数据分析报告。

（11）搜索优化更新服务

数量要求：8 次。工作要求：基于来自用户反馈、各区各部门建议及工单等渠道的优化意见，围绕事项办理、政策法规、跨省通办等重点模块，开展需求可行性分析并制定相应解决方案，实施定期迭代优化。优化内容主要包括不限于以下三类：一是接口更新（办事指南接入数据字段、政策文件接口、地图接口更新）、二是更新事项展示要素、三是区级事项选择弹框调整等。

7. 个人、企业专属空间运营

（1）电子证照到期提醒梳理运营

数量要求：30 类。工作要求：基于现有接入的个人和企业证照，梳理高频证照消息提醒规则，提供主动提醒服务。主要包括提醒规则提取（如已逾期、即将逾期等）、延续/新办等相关事项梳理、规则配置、测试发布等工作。

（2）精准事项推送运营

数量要求：120 个。工作要求：针对个人重点围绕在民政、医保等民生领域实现精准推送，针对企业的生产经营领域和行业产业领域，围绕科技服务、生物医药、智能制造等涉企领域事项的精准推送。

（3）用户画像标签运营

数量要求：60 个。工作要求：分析事项、个人档案、企业档案、电子证照等数据资源中的信息，需及时提取定义新的标签，不断完善和丰富用户画像体系，使得用户画像更精准更及时。

（4）用户消息推送运营

数量要求：60 条。工作要求：通过智能化的主动通知服务，为用户提供精准的签章提醒、预约状态、资讯动态等关键信息。

（5）空间优化更新服务

数量要求：36 次。工作要求：基于来自用户反馈、各区各部门建议及工单等渠道的优化意见，围绕档案接入、消息源接入、多人签章等重点模块，开展需求可行性分析并制定相应解决方案，实施定期迭代优化。

（6）企业空间权限精细化管控

数量要求：1 次。工作要求：基于用户在电子营业执照中的授权角色，对空间内的功能进行访问等级权限划分，主要针对办件列表、办事材料、办事评价、企业信息、企业证照、企业印章等服务进行设置。

（7）空间、京策、京通标签融合

数量要求：1 次。工作要求：对现有用户空间、京通、京策平台各类标签进行深度整合与优化，构建起一个统一、高效、智能的用户标签体系。

（二）网上政务服务体验运营

包括导航页面浏览体验、高频事项体验、“一件事”事项办理体验、体验问题梳理与反馈四项工作。

1. 导航页面浏览体验

对北京市政务服务网、“京通”移动端的首页和二级页面、企业空间、个人空间进行体验，发现不符合用户操作习惯的问题并提出优化建议。

（1）北京市政务服务网首页体验

数量要求：1 次。工作要求：对结构布局合理性、信息获取便利性、过程操作流畅度等进行体验，发现不符合用户操作习惯的问题并提出优化建议。

（2）北京市政务服务网企业用户空间体验

数量要求：1 次。工作要求：体验企业空间申报进度查询、相关服务应用、

数字档案、事项匹配推荐等功能，发现空间交互性、易用性、准确性、精准性等方面的不足，整理形成问题清单，提出优化建议。

（3）北京市政务服务网个人用户空间体验

数量要求：1 次。工作要求：体验个人空间申报进度查询、我的工具箱、数字档案、事项匹配推荐等功能，发现空间交互性、易用性、准确性、精准性等方面的不足，整理形成问题清单，提出优化建议。

（4）北京市政务服务网专题专栏体验

数量要求：10 个。工作要求：针对市政务服务网中改版优化后的 10 个专题专栏，从页面整体性、交互性、内容准确性、均等性、功能易用性等角度进行体验，发现影响用户使用感受的问题，并根据问题提出合理的优化建议。

（5）“京通”移动端首页体验

数量要求：1 次。工作要求：对“京通”移动端功能模块的页面布局合理性、信息获取便利性、过程操作流畅度等进行体验，发现不符合用户操作习惯的问题并提出优化建议。

（6）“京通”移动端企业用户空间体验

数量要求：1 次。工作要求：体验企业空间申报进度查询、我的工具箱、数字档案、事项匹配推荐等功能，发现空间交互性、易用性、准确性、精准性等方面的不足，整理形成问题清单，提出优化建议。

（7）“京通”移动端个人用户空间体验

数量要求：1 次。工作要求：体验个人空间申报进度查询、我的工具箱、数字档案、事项匹配推荐等功能，发现空间交互性、易用性、准确性、精准性等方面的不足，整理形成问题清单，提出优化建议。

（8）“京通”移动端专题专栏体验

数量要求：6 个。工作要求：针对“京通”移动端中的专题专栏，从页面整体性、交互性、内容准确性、均等性、功能易用性等角度进行体验，发现影响用户使用感受的问题，并根据问题提出合理的优化建议。

2. 高频事项体验

对“网办不好用”涉及的事项、日常巡检发现问题较多、新上线统一申办受理平台表单对接的事项进行全流程体验，发现不符合用户操作习惯的问题并提

出优化建议。

（1）高频事项体验

数量要求：300 个。工作要求：模拟真实用户使用场景，针对“网办不好用”的问题涉及的相关事项、日常巡检时问题存在较多事项、新上线统一申办受理平台表单对接事项等进行全流程人工体验（涉及搜索功能、办事指南服务、智能导办服务、人工导办服务、预约功能、用户登录功能、情形选择功能、电子印章、人脸识别、表单填写、字段/材料共享、取件方式等），发现影响用户体验的问题并提出优化建议。

（2）场景式体验活动

数量要求：6 次。工作要求：针对市政务网改版后的交互式办事、问办一体等服务能力，以体验活动的形式开展场景式体验：以“办事人视角”聚焦交互式办事的操作流畅度、问办一体的响应精准度、组合办事的流程适配度，体验服务实际效果是否匹配办事人（如个体工商户、企业办事员、普通市民）的差异化需求以及整体使用感受是否友好。

3. “一件事”事项办理体验

对北京市政务服务网和“京通”移动端“一件事”事项进行全流程体验。

（1）北京市政务服务网“一件事”事项办理体验

数量要求：60 个。工作要求：对 60 个北京市政务服务网“一件事”的政务服务全流程进行体验，涉及情形引导、表单预填、格式预检、一表申请、办件全流程查询等办事服务，对体验较差的步骤和内容提出问题并给出优化建议。

（2）“京通”移动端“一件事”事项办理体验

数量要求：6 个。工作要求：对 6 个“京通”移动端中上线的“一件事”事项进行政务服务全流程体验，涉及情形引导、表单预填、格式预检、一表申请、办件全流程查询等办事服务，对体验较差的步骤和内容提出问题并给出优化建议。

4. 体验问题梳理与反馈

分析体验记录，梳理和反馈体验过程中发现的问题，形成问题清单。

数量要求：处理 1600 个问题。工作要求：对反馈的体验较差的内容进行汇总、复现，形成体验问题清单，提出优化建议，反馈给政务服务网相关团队。

对在线导办体验完成 500 个高频事项。

（三）网上政务服务自动化巡检

利用自动化巡检工具对市政务服务网、国家政务服务平台北京市窗口各栏目可用性，以及办事指南要素完整性、准确性、有效性、事项单点登录情况等进行自动化巡检，及时发现问题并进行整改。

1. 巡检点位梳理

数量要求：12 次。工作要求：对市政务服务网、国家政务服务平台北京市窗口网站连通性、网站单点登录、办事指南错误信息、网站错敏词等信息梳理和更新。

2. 可用性自动化巡检服务

数量要求：每日全量巡检 1 次。工作要求：利用自动化巡检工具对市政务服务网首页、各栏目链接可用性、响应时间、单点登录可用性等进行检查，定期收集整理数据。

3. 办事要素完整性、准确性、有效性自动化巡检服务

数量要求：每月全量巡检 1 次。工作要求：对国家政务服务平台北京市窗口、市政务服务网办事指南要素缺失情况、错敏信息、链接可用等进行自动化巡检。

4. 事项单点登录自动化巡检服务

数量要求：每季度巡检 1 次。工作要求：对国家政务服务平台北京市窗口、市政务服务网事项单点登录情况进行自动化巡检。

5. 巡检问题梳理反馈

数量要求：每日 1 次。工作要求：人工监测自动化巡检预警信息，验证形成问题清单，反馈客服团队工单处理，闭环解决问题。

（四）技术支持电话运营

包括企业群众热线接听、问题收集与工单创建、问题工单处理三项工作。

1. 企业群众热线接听

采购统一技术支持热线及相关客服管理系统服务，与平台运营相关工单系统对接，组织客服人员团队接听企业群众热线电话，推动技术服务热线日常规范化管理，提高客服工作效率，提升企业群众满意度。

（1）呼叫中心系统服务

数量要求：12 个月。工作要求：引入专业客服管理系统，通过系统集成的多样服务接入形式，包括呼入呼出、留言回复、短信服务为企业群众提供及时便捷服务。通过系统用户信息管理服务、工单管理服务、质检管理服务、状态监控管理服务、知识管理服务、数据管理服务规范日常客服工作受理，提高客服服务质量。

（2）呼叫中心通讯服务

数量要求：12 个月。工作要求：为了方便企业群众联系，采购统一技术支持服务热线通讯服务，可以绑定多部电话，实现来电智能分配，及时响应用户需求，确保用户问题得到及时解决。

（3）技术热线接听

数量要求：23660 件。工作要求：客服人员团队通过技术热线收集企业群众政务服务的问题、诉求及建议，主动沟通明确问题原因，提供咨询解答并创建工单。

2. 问题收集与工单创建

通过主动发现、12345 平台分转、各部门转办交办等 8 个渠道，收集影响企业群众办事的堵点和难点问题，主动沟通明确问题原因，并创建工单。

数量要求：5200 件。工作要求：客服人员团队主动收集影响企业群众政务服务体验的问题，主动沟通明确问题原因，并创建工单。

3. 问题工单处理

对于热线接听和问题收集过程中，无法立即解决的问题，客服人员团队通过平台运营相关工单系统派发给具体承办人员，持续跟进工单处理状态，对处理结果进行验证和归档，闭环处理影响企业群众政务服务体验的堵点难点问题。

数量要求：8800 件。工作要求：对热线接听和问题收集中的无法立即解决的问题，进行工单流转处理，通过工单流转的方式，闭环处理影响企业群众政务服务体验堵点难点问题。

（五）政务服务相关数据运营

包括用户行为埋点数据采集分析、政务服务数据共享应用二项工作。

1. 用户行为埋点数据分析

通过对市政务服务网、统一申办受理平台、统一用户空间系统、智能导办系统、统一预约系统和“京通”移动端专区页面进行埋点，采集用户行为数据并量化分析，发现用户在访问中的堵点卡点，提出优化建议，为网页改版和体验提升工作提供科学支撑。

（1）埋点指标更新及维护

数量要求：15 个。工作要求：梳理各模块的埋点需求，根据需求模块化设计埋点指标并持续修改完善。

（2）埋点数据采集与验证

数量要求：150 个。工作要求：梳理埋点页面事件及其属性，按照埋点指标设计埋点事件及其属性，逐页面配置埋点数据采集规则，验证测试环境中采集到的埋点测试数据，确保采集的埋点数据质量，事件方案中的事件均可上报，事件中包含的属性均有数据，事件上报的时间符合业务逻辑，用户属性均可上报且与埋点事件关联。

（3）埋点数据分析与优化建议

数量要求：12 份。工作要求：定期采集埋点数据，计算埋点指标，监测指标趋势变化；定期分析指标走势及异常变动。

2. 政务服务数据共享应用

定期收集整理各区各部门的数据资源共享需求，按照数据资源归属分别申请国家和市大数据平台数据资源，融合我市已有政务数据资源，分发给各区各部门使用，支撑创新数据资源应用场景。

（1）数据共享与垂管系统对接需求审核与申请

数量要求：60 个部门。工作要求：按照国务院部门数据共享责任清单的数据共享工作要求，收集整理各区各部门的数据共享需求场景，围绕场景建设开展数据资源供、需两侧的梳理。

（2）国家数据资源技术对接

数量要求：40 类数据。工作要求：国家政务服务平台的数据资源申请通过后，根据对接文档与国家政务服务平台或提供数据的国家部委进行接口调试或库表对接，沟通协调对接过程中出现的问题，接口封装完成后，进行接口转发。

（3）各部门数据共享应用场景技术对接

数量要求：80 个场景。工作要求：结合数据共享场景，协助各区各部门进行接口对接，并解决对接过程中产生的问题。

（4）链上政务服务数据问题处理

数量要求：12 次。工作要求：依托北京市大数据平台，开展市一体化政务服务平台在目录链系统中的数据问题处理工作。

（5）数据异议处理

数量要求：50 次。工作要求：接收北京市各区各部门反馈的数据异议信息，对数据存在问题进行分析，针对问题推动整改；涉及国家部委的数据问题，依托全国一体化政务服务平台数据共享枢纽开展数据核查与修正工作。

（6）好差评数据接入

数量要求：30 个系统。工作要求：根据北京市对全市各部门、各区事项服务好差评考核要求，各部门、各区的服务事项办理产生评价数据需实时汇聚给市级好差评系统，按各区、各部门系统更新迭代的需要，需持续进行好差评数据接入工作。涉及工作内容主要包括系统接入申请受理审核、权限分配、协助联调测试。

（六）全程电子化运营

包括电子证照应用场景实施支撑、统一申办受理平台电子文件汇聚对接、电子档案归档能力提升、电子档案共享和利用四项工作。

1. 电子证照应用场景实施支撑

（1）“京津冀”及“京雄”电子证照用证场景实施支撑

数量要求：40 个。工作要求：持续拓展电子证照在助企惠企、便民利民、社会化融合等方面的应用，支撑雄安、河北、天津电子证照共享场景落地，以及我市相关部门共享天津、河北电子证照共享场景支撑。

（2）共享天津、河北及我市电子证照用证场景实施支撑

数量要求：60 个。工作要求：持续拓展电子证照在助企惠企、便民利民、社会化融合等方面的应用，支撑我市各区各部门共享天津、河北电子证照共享场景落地。

（3）中编办“两证”电子证照用证场景实施支撑

数量要求：100 个。工作要求：持续拓展机关社会信用代码电子证书和事

业单位法人电子证书电子证照在政务服务场景内共享场景落地。

（4）线下授权代办电子证照用证场景实施支撑

数量要求：80 个。工作要求：持续拓展电子证照在助企惠企、便民利民、社会化融合等方面的应用，在线下综窗代办场景中，通过“京通”移动端授权，调用委托人电子证照，实现材料免提交。依托各区以及市级大厅综合窗口，本项目计划新增 80 个线下综窗授权代办电子证照应用场景落地。

2. 统一申办受理平台电子文件汇聚对接

（1）统一申办受理平台汇聚通道对接

工作要求：统一申办受理平台与电子档案系统对接，对接后办结的办件直接进行电子文件汇聚和电子档案归档，无需部门与电子档案系统对接，减少部门对接压力。同时可对存储方式进行重新设计，使电子档案系统与统一申办受理平台共用存储空间，避免电子文件数据重复存储，实现高效调用。

（2）事项电子文件汇聚

工作要求：按照《政务服务电子文件归档和电子档案管理办法》相关规定，“政务服务电子文件形成或办理部门负责本部门政务服务电子文件的归档工作，档案主管部门负责监督指导”，并要求“应归尽归、规范管理”，所以除了部门主动要求归档的事项外，还需要从入驻统一申办受理平台的事项中筛选符合汇聚要求的事项，并将事项纳入归档范围，进行归档。

（3）部门汇聚通道调整

数量要求：20 个部门汇聚通道。工作要求：已与电子档案系统联通汇聚电子文件数据且事项也已入驻统一申办受理平台的部门，建议部门将电子文件汇聚通道调整至统一申办受理平台，由统一申办受理平台整体汇聚，整合汇聚通道。

3. 电子档案归档能力提升

（1）归档问题排查与处理

数量要求：每单位每两月一次，共 306 次。工作要求：通过分析、反馈、解决归档配置过程中的问题，提高各部门归档配置完成率。

（2）事项归档服务精细化治理

数量要求：80 个。工作要求：分析电子文件缺少的原因，以及与纸质档案的差别，并与实施部门共同探讨电子文件形成方法，提高电子文件的收集率，保

障档案质量。

4. 电子档案共享和利用

数量要求：35 个。工作要求：在政务服务办理中利用电子档案实现材料免提交等场景应用。

（七）宣传推广服务

开展线上宣传推广活动，通过视频、图文、攻略等群众喜闻乐见的方式策划宣传主题、撰写贴近民生、通俗易懂的宣传稿件，提升企业群众知晓率、使用率，实现用户更加了解、更易使用一体化政务服务平台。

1. 宣传稿件撰写

数量要求：13 篇。工作要求：围绕重点主题、重大版本、重要节日、重点经验等方面，撰写贴近民生、通俗易懂的宣传稿件，针对性地开展内容撰写，以群众喜闻乐见的方式进行表达，持续提升用户黏性。

2. 宣传图设计

数量要求：13 张。工作要点：围绕重要时节、新功能上线、热点事项办理等方面，进行宣传图设计，重点关注移动互联网用户的阅读习惯，设计宣传图，引导企业群众使用数字服务平台，提高数字服务平台的知晓率、影响力，促进数字服务的普及和应用。

3. 动图或 H5 宣传制作

数量要求：13 张。工作要求：围绕数字服务的办理渠道、重要功能、高频热点事项的办理流程等方面，制作相关主题的动图或 H5 宣传网页，利用动图或 H5 交互性强、更具创意性、跨平台传播等优势，以生动、形象的形式通过政府官网、政务新媒体、市级媒体等进行传播，增加数字服务的互动性、形象性。

4. 宣传视频设计制作

数量：6 个。工作要求：围绕高频事项办理、最新政策解读、线上办事引导等方面，制作短视频，利用短视频形式灵活、趣味性强、互动率高等特点，加快数字服务新功能、新服务、新政策的推广和宣传。

（八）专项服务

包括采购短消息服务、将北京市政务服务以原子化服务形式深度接入“京通”移动端服务、针对网办不好用问题月度分析三项工作。

1. 短信费用

数量要求：600 万条。工作说明：支撑企业群众办事前、办事中和办事后短信通知。

2. 接入“京通”移动端的政务服务应用优化

数量要求：395 个。工作要点：将办事事项的指南、预约和办理三个页面重新封装整合，并以原子化服务的方式通过新资源接入与分发平台接入到“京通”移动端。

3. 专题评估服务

为了加强全市政务服务统筹，整体提升全市政务服务体验，每月分析网办不好用问题，并形成专题报告。

（1）网办不好用问题月度分析

数量要求：12 次。工作要求：收集并整理 12345、京通移动端、市政务服务网体验发现、自动化巡检发现、技术热线电话受理关于网办不好用的问题，对问题进行多维度打标、从问题类型、行业领域等进行深入分析，找出政务服务待提升的方面，为提出有关优化提升措施提供数据依据。

（2）“网办不好用”月度专题报告

数量要求：12 份。工作要求：根据月度网办不好用的分析情况，撰写网办不好用月度专题报告，说明问题收集背景、周期及范围，统计问题总量、分类占比、负面问题占比，列举高频或高影响问题及政务服务优化改进措施。

四、服务要求

（一）项目团队要求

投标人应根据项目服务内容与要求，配置运营服务团队，拟派项目经理 1 名，不少于 20 名核心人员提供驻场服务，团队人员包括项目经理，业务组长，产品、数据分析人员，数据运营人员，客服人员等。远程服务人员不少于 80 人（其中服务团队中外包人员比例不得超过 30%）。

1. 项目经理

具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试信息系统项目管理师证书（高级），具备 5 年（含）以上与本项目采购需求类似的运营服务经验，具有良

好项目管理、组织、协调和沟通能力。

2. 项目团队核心人员

具有 2 年（含）以上与本项目采购需求类似的运营服务经验，相关的专业知识与能力。部分团队人员具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试信息系统项目管理师证书（高级）、信息安全工程师证书。

3. 其他要求

（1）具备实施本地化服务的能力。

（2）团队人员须具备相应技术服务技能，上岗前须进行岗位培训，人员必须是与投标人有劳动关系的员工，劳动关系证明文件在合同签订同时提交采购人备案。

（3）投标人应承诺，投标文件中提供的项目组成员不得随意撤换。签订合同后，投标人派遣的驻场人员与投标文件中提供的人员不符或缺少，采购人有权终止合同。

（4）投标人须保持项目团队稳定，要有适当的人员储备，不得随意更换项目服务人员，如确需更换应提前 30 日以书面形式通知甲方，并征得采购人书面同意后方可办理工作交接，工作交接完成后需经采购人确认方可换人，否则每更换一人次，投标人须按合同条款的规定向采购人支付合同违约金。投标人人员变动时应当保证业务不受影响，不得出现相关职位缺岗等无人值守的情况。投标人擅自变更人员的，采购人有权解除合同并要求投标人赔偿损失。

（5）对于不能满足保障服务工作要求的人员，供应商须在 10 个工作日内按照采购人的要求完成人员更换工作，且不得影响工作进度与质量，否则采购人有权给予供应商书面警告，书面警告累计 3 次，供应商须按合同条款的规定向采购人支付合同违约金。

（二）计划管理要求

投标人应提交项目实施方案，明确本项目工作的方式、方法、过程步骤、按阶段分解的详细计划、对应计划应提交的工作成果、需要招标人协调与配合的事项等。制定完整的实施计划，其中需要包括进度计划、交付成果、工作成果和应急计划（方案）等。

投标人在项目实施过程中应加强问题管理，特别对招标人提出的问题应在约定的时间内及时解决，否则由此导致的进度延迟责任由投标人承担。

（三）质量管理要求

投标人应提交质量管理计划，明确质量控制点、控制内容、质量要求、检查记录要求。

投标人在项目实施过程中应开展质量保证活动，所提交的进度报告应包括质量报告内容，对质量问题制定改进措施并有效执行。

投标人需要接受招标人的质量监督检查，提供真实有效的相关质量活动记录、证据，接受招标人提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。

（四）组织协调要求

本项目涉及众多部门之间的工作协调，为保证项目能安全运行和及时维护，确保项目顺利实施，需要组建强有力的组织、管理与协调机构。

（五）培训工作要求

投标人需提供详细的培训方案，开展培训工作，确保用户熟练掌握相关业务的运营方法、工作流程和系统功能等，包括但不限于以下内容：

（1）培训对象

招标人的系统使用人员、技术人员和业务运营人员，以及各区、各部门的系统使用人员、技术人员和业务运营人员。

（2）培训内容

项目培训包括系统培训、技术培训和运营管理培训三类。

系统培训是指对招标人的系统使用人员，以及各区、各部门使用人员进行培训，使其熟练掌握相关系统的基本情况和操作流程，能够高效、熟练地使用实际系统。

技术培训是指对项目管理人员和技术人员进行培训，使其对系统对接、联调测试、应用服务接入等工作的方式和流程有深刻的理解，保证技术测试、联调、服务发布上线等工作的高效开展。

运营管理培训是指对业务运营团队进行培训。使其掌握业务运营的方法和流

程，相关系统的操作流程、业务流转、日常维护以及常用配置，实现对整体业务有效管理和维护。

（3）培训方式

针对不同阶段，不同人群，需采用不同的培训方式，包括但不限于现场集中培训授课、远程培训、现场指导、辅助操作和重点辅导等方式。

（4）培训要求

需要制定科学、详细的培训工作方案，设计培训材料，培训过程要提供签到记录表。保证培训质量，针对问题进行及时有效的调整和处理。

（六）项目验收要求

本项目验收包括阶段性验收、终验两个阶段。采购人组织项目的验收工作，验收小组由采购人业务部门或外聘专家组成，依据招标文件、投标文件、合同条款等进行验收。

本项目涉及业务范围广，工作内容多，为保证项目成果规范、完备、准确，项目验收时中标人需根据每部分工作内容特点，提交符合工作内容要求的文档，包括但不限于项目实施方案、调研记录、会议纪要、需求确认单、工作台账、接口规范、用户手册等。

（七）安全保密要求

项目运营过程中会涉及用户信息等敏感数据，系统安全和信息安全要求较高。投标人需建立完善的保密机制，提供完善的敏感数据防护方案，保密方案应包括敏感数据范围、敏感数据防护承诺、具体措施等，防止敏感数据泄露，确保数据安全。

五、项目服务期

一年。

六、项目服务地点

市政务和数据局日常工作地点或指定的相关地点。

A 服务合同主要条款

甲方：

统一社会信用代码：

法定代表人：

住所地：

邮编：

乙方：

统一社会信用代码：

法定代表人：

住所地：

邮编：

根据《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》和相关法律、法规、政策，依据公开招标结果（项目编号：_____），甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就乙方对（此处填写项目名称）向甲方提供服务的事宜，订立本合同。

一、项目概况

项目名称：数字服务平台运营服务 第1包：运营服务

履约位置：甲方指定地点。

二、工作内容

依托数字服务平台，提供市政务服务网内容运营、网上政务服务体验运营、网上政务服务自动化巡检、技术支持电话运营、政务服务相关数据运营、全程电子化运营、宣传推广服务7项运营服务及专项服务。

序号	服务内容
一	市政务服务网内容运营
1	首页内容更新

2	个人、法人服务事项分类更新
3	专题专栏内容更新
4	“跨省通办”服务专区内容更新
5	京津冀“一网通办”服务专区内容更新
6	统一搜索服务内容更新
7	个人、企业专属空间运营
二	网上政务服务体验运营
1	导航页面浏览体验
2	高频事项体验
3	“一件事”事项办理体验
4	体验问题梳理与反馈
三	网上政务服务自动化巡检
1	巡检点位梳理
2	可用性自动化巡检服务
3	办事要素完整性、准确性、有效性自动化巡检服务
4	事项单点登录自动化巡检服务
5	巡检问题梳理反馈
四	技术支持电话运营
1	企业群众热线接听
2	问题收集与工单创建
3	问题工单处理
五	政务服务相关数据运营
1	用户行为埋点数据分析
2	政务服务数据共享应用
六	全程电子化运营
1	电子证照应用场景实施支撑
2	统一申办受理平台电子文件汇聚对接
3	电子档案归档能力提升
4	电子档案共享和利用

七	宣传推广服务
1	宣传稿件撰写
2	宣传图设计
3	动图或 H5 宣传制作
4	宣传视频设计制作
八	专项服务
1	短信费用
2	接入“京通”移动端的政务服务应用优化
3	专题评估服务

具体服务内容以本项目招标文件的要求及投标文件的响应内容为准。

三、合同期限

本项目服务期限自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日。

乙方应提交项目实施方案，明确本项目工作的方式、方法、过程步骤、按阶段分解的详细计划、对应计划应提交的工作成果、需要甲方协调与配合的事项等。制定完整的实施计划，其中需要包括进度计划、里程碑、交付成果、人员安排和应急计划（方案）等。该等计划经甲方确认后方可执行，如乙方未在该计划约定期限内完成的，乙方应承担逾期违约责任。

本合同服务期限内，如果乙方提供的服务不符合甲方要求或双方约定的质量标准，无法满足甲方业务管理、技术等核心需求，且在甲方要求的期限内未能有效整改，则甲方有权单方面解除合同，并按照本合同一般条款的相关约定追究乙方违约责任。

四、合同价款和付款方式

1、合同总金额（大写）_____元人民币（小写¥_____元）（含税）。

该费用包括乙方因履行本合同以及投标文件中承诺的服务所需要的全部费用，除此之外甲方无需再向乙方支付任何费用。

2、付款方式

（1）本合同签订生效后，且财政资金拨付到位，收到发票之日起 10 个工作日内，甲方向乙方支付项目总金额的 50%，即人民币（大写）_____元（¥_____元）。

(2) 项目阶段性验收合格且财政资金拨付到位，收到发票之日起 10 个工作日内，甲方向乙方支付项目总金额的 10%，即人民币（大写） 元（¥ 元）。

(3) 本合同乙方所承诺工作内容全部完成并经甲方验收通过，且财政资金拨付到位，收到发票之日起 10 个工作日内，甲方向乙方支付项目尾款，即人民币（大写） 元（¥ 元）。

(4) 甲方每次付款之前，乙方需先行提供同等金额的发票。如乙方未及时提供发票或存在违反本合同任一约定情形的，则甲方有权拒绝向乙方支付任何一笔款项，且因此承担任何违约责任。

(5) 乙方知悉并确认，甲方付款资金来源为财政性资金，如因财政拨款不足或迟延等非甲方自身原因导致甲方未能按约定付款的，不视为甲方违约，甲方无需承担任何违约责任。

五、项目验收

1.1. 本项目验收包括阶段性验收、终验两个阶段。阶段性验收应在合同约定的服务期起始之日起 6 个月内完成，终验应在合同约定的服务期起始之日起 12 个月内完成。

2. 合同验收准备工作结束后 10 个工作日内，甲方开始对合同进行验收。合同验收采取由甲方组织召开专家评审会的方式进行，乙方的服务过程及提交的服务成果要得到甲方以及专家的认可。验收通过后，双方签署验收报告。

3. 验收未通过的，甲方有权要求乙方限期修改和补救，乙方应按甲方的要求在双方约定的时限内进行修改、补救。若乙方未按双方约定时间进行反馈、修改，乙方应承担逾期交付的违约责任。

六、组成合同的文件及解释方法

下列文件是构成合同的有效组成文件，若这些文件相互之间存在抵触、对同意内容有不同的约定的，按照以下顺序确定：

- 1、中标通知书
- 2、服务合同主要条款
- 3、服务合同一般条款
- 4、乙方投标文件及其附件
- 5、招标文件及其附件

七、合同签订

- 1、本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。
- 2、本合同壹式陆份，甲方肆份、乙方贰份，具有同等法律效力。
- 3、本合同附件为本合同重要组成部分，与本合同具有同等法律效力。

B 合同一般条款

一、定义

1、“合同”系指甲方和乙方(简称合同双方)已达成的协议,即由双方签订的合同格式中的文件,包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

2、“合同价格”系指根据合同规定,在乙方全面正确地履行合同义务时应支付给乙方的款项。

3、“甲方”系指接受合同服务的采购人。

4、“乙方”系指中标后提供合同服务的企业。

二、语言与计量单位

1、合同及甲乙双方所有的来往信函以及与合同有关的文件均应以中文书写。

2、除技术规格另有规定外,计量单位均使用中华人民共和国法定计量单位。

三、服务内容、质量和验收考评标准

1、服务内容需满足招标文件中服务内容。

2、质量和验收考评还需符合国家及行业规定的相关规范及标准。

四、甲方权利和义务

1、甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的文件、资料。

2、甲方应为乙方项目实施过程中的需求、进度计划、建设成果等关键产出提供必要确认。

3、甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

4、甲方按照本合同规定的条款按时足额地支付有关费用。如乙方服务未达到合同要求,甲方有权拒付合同价款的相关部分款项。

5、甲方负责为乙方在现场开展工作提供必要的环境和便利条件。

6、甲方应保守乙方的技术秘密和商业秘密。

7、甲方变更本合同内容及范围,或对所提供的资料进行修改时,应与乙方协商并以双方达成的书面意见为准。

8、甲方有权要求乙方提供与服务内容相关的信息。

9、甲方有权向乙方提出技术要求，有权对乙方提交的服务方案进行审查并提出修改意见，有权组织相关人员对乙方服务进行验收，有权得到符合本合同要求的服务。

五、乙方的权利和义务

1. 乙方在服务质量达到本合同约定的内容和要求的情况下，有权按照本合同的约定向甲方收取合同价款。

2. 乙方应按照本合同要求的服务内容，在规定的时间内完成相关工作。

3. 乙方在服务中接受甲方的监督，接纳甲方的合理建议，根据甲方的要求对出现的问题进行整改，服从甲方的协调和考核，努力提高服务质量。

4. 乙方应保证不向第三方泄露在本合同执行过程中获得的甲方相关政务信息及内部事务信息。

5. 乙方保证在履行本合同过程中，不得侵犯任何第三方的合法权益，否则乙方应负责解决由此产生的一切纠纷，承担相应法律责任，并赔偿甲方因此遭受的所有损失。

6. 乙方人员接受甲方信息安全方面的日常管理和监督检查。乙方具体落实甲方相关保密和安全管理规定、《北京市政务服务管理局信息化外包服务人员信息安全管理办法（试行）》相关要求，并将《保密和安全承诺书》（附件 4）提交甲方备案。

7. 乙方服务人员接受甲方意识形态安全的统一管理。乙方严格执行意识形态安全管理的各项法规和甲方意识形态安全管理的各项制度，认真履行意识形态安全管理的职责，具体落实甲方外包服务人员意识形态相关管理要求，并将《意识形态安全责任书》（附件 3）提交甲方备案。

8. 乙方应严格按照网络和数据安全以及个人信息保护相关法律和制度要求，落实已出台以及服务期内新出台的相关规定要求，履行责任义务，切实加强网络和数据安全以及个人信息保护。

9. 乙方应按照招标文件的要求组建运营服务团队并提供驻场服务。团队人员须具备相应技术服务技能，上岗前须进行岗位培训，服务人员必须是与乙方有劳动关系的员工，劳动关系证明文件在合同签订同时提交甲方备案。乙方须保持服务团队稳定，要有适当的人员储备，不得随意更换项目服务人员，如确需更换应提前 30 日以书面形式通知甲方，并征得甲方书面同意后方可办理工作交接，工作交接完成后需经甲方确认方可换人，否则每更换一人次，乙方须按合同约定向甲方支付违约金。乙方人员变动时应当保证业务不受影响，不得出现相关职位缺岗等无人值守的情况。乙方擅自变更人员的，甲方有

权解除合同并要求乙方赔偿损失。对于不能满足保障服务工作要求的人员，乙方须在 10 个工作日内按照甲方的要求完成人员更换工作，且不得影响工作进度与质量，否则甲方有权给予乙方书面警告，书面警告累计 3 次，乙方须按合同约定向甲方支付违约金。

10. 乙方应按照招标文件及甲方的要求对本项目进行质量管理并提供培训服务。

11. 未经甲方事先书面同意，乙方不得擅自本合同项下全部或部分的权利或义务转让给第三方，也不得将本合同项下义务向任何第三方转包。

六、违约责任

1. 乙方违反本合同约定时，甲方有权要求乙方在 5 日内予以改正，逾期不改的，甲方有权每日按照合同总金额的万分之五收取乙方违约金，超过 10 日仍未能提供符合甲方要求的服务的，需按照本合同总金额的 3% 向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿，同时甲方保留解除本合同的权利。

2. 若乙方不按照本合同约定履行义务或提供的服务及工作成果未通过甲方验收，甲方有权解除本合同，并要求乙方支付合同总金额的 3% 的违约金，乙方应赔偿由此给甲方造成的损失。

3. 乙方工作人员未经甲方授权，擅自篡改甲方业务数据，或利用甲方现有业务应用系统、网络平台或者冒用甲方身份的，乙方应按照本合同总金额的 3% 向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿。

4. 任何一方未按照本合同、招标文件、投标文件等的要求履行义务的，均需赔偿由此给对方造成的全部损失。

5. 乙方不得因经营变化、技术路线变化、人员变化等原因导致甲方业务中断，如遇上述情况，所产生费用由乙方承担。

6. 如乙方在本合同项下存在对甲方的应付未付款项（包括但不限于违约金、赔偿金、补偿金等），甲方有权直接从应付乙方款项中扣除，且不视为甲方违约。如甲方所扣除款项仍低于乙方应付未付款项的，则乙方应按照甲方要求另行补足。

7. 因乙方违约致使甲方采取诉讼或仲裁方式维护权益的，乙方还应承担甲方为此支付的合理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、仲裁费、公证费、送达费、资产处置费、财产保全费、通讯费、评估费、拍卖费、执行费等。

七、责任免除

签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的

影响而不能执行合同时，可免除违约责任。

八、知识产权

1、本项目属政府投入项目范畴，在甲方按照合同约定向乙方支付相应服务报酬后，本项目过程中所形成的知识产权归甲方所有。

2、本项目实施过程中，利用乙方或第三方原有技术开发的各种应用系统和技术成果（包括但不限于软件源代码及相关技术文档等）申请著作权登记、发表专利、发表学术论文的权利由甲方享有。乙方应按照甲方要求安全、完整、无偿地将该等新系统源代码和相关文档转移给甲方。但除双方另有规定外，本项目实施过程中所利用的由乙方或第三方提供的软件系统或专有技术，不因项目的实施而发生所有权和知识产权的转移。

3、乙方保证项目所使用软件合法授权，保证甲方不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，承担全部责任并赔偿由此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

九、信息化工程监理

本项目在实施过程中实行全程信息化监理。

1、甲方聘请专业的监理单位开展项目实施监理工作。

2、乙方接受甲方及监理单位的共同管理，应及时向甲方和监理单位通报项目进展情况，并接受项目监理单位的实施过程管理和文档资料要求。

十、保密义务

1、乙方应做好系统与数据的安全加密措施，不得留有后门，不得以自动方式（或者后台处理方式）将数据上传到非甲方指定的数据库，否则所引起的一切后果由乙方负责。

2、乙方对其在履行合同过程中所知悉的与本合同相关的所有技术和业务内容（包括但不限于数据、图表、文字、计算过程、电子文件及言谈记录等）承担保密义务。

3、乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保存，仅使用于与完成本项目工作有关的用途或目的；在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密，一经甲方提出要求，乙方应按照甲方的指示将收

到的含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方，并不得留存。

4、不论本合同是否变更、终止，本保密义务条款均有效。

5、乙方或乙方人员违反本合同保密义务的，需按照本合同总金额的 10%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿。

十一、争议的解决

在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过协商解决。协商不能达成一致时，任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

十二、合同修改

对于合同的未尽事宜，需进行修改、补充和完善的，甲乙双方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书，作为合同的补充协议。补充协议与本合同不一致的，以补充协议为准，补充协议与本合同具有同等法律效力。

十三、合同终止、解除

1. 乙方未能在本合同约定的期间或甲方同意延长的期间内提供全部或部分服务导致合同无法履行的，或在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的，甲方可向乙方发出书面通知，并部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。“腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为；“欺诈行为”是指为影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

2. 在甲方部分解除合同之后，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

3. 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方应以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。甲方以书面形式告知同级政府采购监督管理部门，该合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

附件：

- 1、甲方招标文件
- 2、乙方投标文件及其附件
- 3、意识形态安全责任书
- 4、保密和安全承诺书
- 5、廉政责任书

（本页以下无正文）

（本页无正文，为《政府采购合同》之签署页）

甲 方	单位名称	北京市政务服务和数据管理局（盖章）
	法定代表人 (或授权代表)	(签字或签章)
	项目负责人	
	地 址	
	电 话	
	传 真	
	纳税人识别号	
	签署日期	年 月 日
乙 方	单位名称	
	法定代表人 (或授权代表)	(签字或签章)
	项目负责人	
	地 址	
	电 话	
	传 真	
	开户银行	
	账 号	
	行 号	
	纳税人识别号	
	签署日期	年 月 日

附件3 意识形态安全责任书

意识形态安全责任书

我了解有关意识形态安全法规制度，知悉应当承担的意识形态安全义务、法律责任。
本人庄重承诺：

一、认真遵守意识形态安全管理的各项法规和市政政务服务局意识形态安全管理的各项制度；

二、积极参加北京市政务服务局组织的意识形态安全培训教育；

三、自觉接受北京市政务服务局意识形态安全日常检查和监督管理；

四、严格遵守系统上线、内容发布审批流程，未经允许不对信息系统功能、数据进行调整，未经允许不在网站、网厅、公众号等渠道发布信息；

五、严格落实网络意识形态安全相关要求，不利用微信群、微博等网络媒体发布或转发否定中国共产党领导、攻击中国特色社会主义制度、抹黑党和国家、煽动民族仇恨、宣扬恐怖主义、违反国家宗教政策、捏造或歪曲事实等信息；

六、严禁工作场所传播宗教，严禁工作场所设立宗教活动场所、建立宗教团体和组织、举行宗教活动、散发宗教类出版物及宣传片等宗教传播活动；

七、签订意识形态安全责任书。

违反上述承诺，自愿承担党纪、政纪责任和法律后果。

承诺人电话：

承诺人身份证号：

承诺人签名：

年 月 日

附件4 保密和安全承诺书

保密和安全承诺书

我了解有关保密和安全法规制度，知悉应当承担的保密和安全义务、法律责任。本人庄重承诺：

- 一、认真遵守国家保密和安全的法律、法规、规章制度，履行保密和安全义务；
 - 二、自觉遵守北京市政务服务和数据管理局、北京市政府机关事务管理办保密和安全相关规定；
 - 三、积极参加北京市政务服务和数据管理局组织的保密和安全教育，认真落实市政务服务和数据管理局“安全第一、预防为主”工作要求；
 - 四、自觉接受市政务服务和数据管理局和市机关事务管理局日常安全检查和监督管理；
 - 五、发生紧急情况时，自愿服从市政务服务和数据管理局的统一指挥，及时开展应急工作；
 - 六、不提供虚假个人信息，自愿接受保密审查；
 - 七、不违规记录、存储、复制国家秘密信息，不违规留存国家秘密载体；
 - 八、不以任何方式泄露所接触和知悉的国家秘密；
 - 九、未经北京市政务服务局审查批准，不擅自发表涉及未公开工作内容的文章、著述；
 - 十、离岗时，自愿接受脱密期管理；
 - 十一、签订保密和安全承诺书。
- 违反上述承诺，自愿承担党纪、政纪责任和法律后果。

承诺人电话：

承诺人身份证号：

承诺人签名：

年 月 日

附件5 廉政责任书

廉政责任书

鉴于乙方正在向甲方提供_____服务（以下简称本项目），为做好本项目服务过程中的党风廉政建设，经甲乙双方友好协商，订立廉政责任书如下：

第一条 甲乙双方的权利和义务

- （一）严格遵守党和国家有关法律法规及北京市的有关规定。
- （二）严格履行合同中规定的各项义务。
- （三）双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（法律认定的商业秘密和合同文件另有规定的除外），不得损害国家和集体利益，违反国家及北京市各项规章制度。
- （四）建立健全廉政制度，开展廉政教育，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。
- （五）发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- （六）发现对方存在严重违反本责任书的行为，有建议给予处理并要求告知处理结果和向其上级有关部门举报的权利。

第二条 甲方的义务

- （一）甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用等。
- （二）甲方工作人员不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。
- （三）甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游提供方便等。

第三条 乙方义务

- （一）乙方及其工作人员不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。
- （二）乙方及其工作人员不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

（三）乙方及其工作人员不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

（四）乙方及其工作人员不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

第四条 违约责任

（一）甲方及其工作人员违反本责任书第一、二条，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理，调离其工作岗位；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方及其工作人员违反本责任书第一、三条，依据有关规定，给予党纪、政纪或组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；情节严重的，甲方可以单方终止与乙方的协议，并且禁止乙方在三年内参与甲方组织的项目投标(如有)。

第五条 本责任书自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效，至原合同终止时终止。

第六条 本协议一式2份，甲方执1份，乙方执1份，每份具有同等法律效力。

甲方：

乙方：

（盖章）

（盖章）

法定代表人或授权代表

法定代表人或授权代表

（签字）：

（签字）：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

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》第二十二条规定及法律法规的其他规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书（实质性格式）

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）根据相关法律、法规等规定，现就本单位控股及管理关系情况申报如下，并承担申报不实责任。

1. 有限责任公司、股份有限公司适用：

投标人名称	
法定代表人姓名	
单位负责人姓名	
投标人的控股股东/投资人名称及出资比例	
投标人的非控股股东/投资人名称及出资比例	

管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

注：1) 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。

2) 本条所指单位负责人为同一人指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

3) 本条所指控股关系指单位或股东的控股关系。控股股东指：

a. 出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股本总额百分之五十以上的股东；

b. 出资额或者持有股份的比例不足百分之五十，但其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

4) 本条所指管理关系指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。

5) 本条所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接控股或管理关系。

6) 如无相关情况，请在相应栏填写“无”。

7) 适用于“有限责任公司、股份有限公司”的必须填写，如不填写视为实质性不响应；不适用的填写“/”。

2. 机关法人、事业单位法人、社会团体法人适用：

投标人名称	
单位负责人姓名	
投标人的控股股东/投资人名 称及出资比例	
投标人的非控股股东/ 投资人 名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

注：1) 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。

2) 本条所指单位负责人为同一人指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

3) 本条所指控股关系指单位或股东的控股关系。控股股东指：

a. 出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股本总额百分之五十以上的股东；

b. 出资额或者持有股份的比例不足百分之五十，但其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

4) 本条所指管理关系指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。

5) 本条所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接控股或管理关系。

6) 如无相关情况，请在相应栏填写“无”。

7) 适用于“机关法人、事业单位法人、社会团体法人”的必须填写，如不填写视为实质性不响应；不适用的填写“/”。

3. 合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户适用：

投标人名称	
法定代表人姓名	
控股投资人名称及出资比例	
非控股投资人名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

注：1) 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。

2) 本条所指单位负责人为同一人指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

3) 本条所指控股关系指单位或股东的控股关系。控股股东指：

a. 出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股本总额百分之五十以上的股东；

b. 出资额或者持有股份的比例不足百分之五十，但其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

4) 本条所指管理关系指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。

- 5) 本条所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接控股或管理关系。
- 6) 如无相关情况，请在相应栏填写“无”。
- 7) 适用于“合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户”的必须填写，如不填写视为实质性不响应；不适用的填写“/”。

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定比例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》（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 中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函格式

中小企业声明函（服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

4 投标保证金凭证/交款单据复印件（如有）

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 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：_____

包号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：1. 此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

2. 本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

3 投标分项报价表

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1					
2					
3	...				
总价（元）					

注：1. 本表应按包分别填写。

2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）： ☐ 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐列明，否则 投标无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5 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”。

日期：____年____月____日

6 本国产品标准证明文件（如适用）

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《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）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）³。（产品名称1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填。

4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填。

5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填。

产品成本占比承诺函

我公司（单位）郑重承诺，我公司已阅读并理解《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）的规定。据此承诺如下：

为本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提供的全部产品成本之和的比例为_____ %。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：

1. 本承诺函应按包分别提供。
2. 单一产品采购无须提供本承诺函；供应商提供产品全部为本国产品，且提供了《关于符合本国产品标准的声明函》时，无须提供本承诺函。
3. 当采购项目或单个采购包中含有多种产品，且供应商提供的产品同时包含本国产品及非本国产品，则供应商除需提供《关于符合本国产品标准的声明函》外，还需提供本承诺函；否则，不享受价格评审优惠。

7 中标服务费承诺书（实质性格式）

中标服务费承诺书

中技国际招标有限公司：

我单位在贵公司组织的_____项目招标中若获中标（招标文件编号：_____），我单位保证在收到中标通知书同时，按招标文件的规定，以支票或汇票现金形式，向贵公司一次性支付应该缴纳的中标服务费用。

请贵公司收到我单位缴纳的中标服务费后，给我单位开出_____（增值税普通发票/增值税专用发票）。

特此承诺！

投标人名称（盖单位章）：_____

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

纳税人识别号：_____

开户行：_____ 账户：_____

承诺日期：_____

8 投标人资料表（实质性格式）

投标人资料表

单位名称		成立日期				
经营地址		单位性质				
注册资金		传真				
法定代表人		电话				
总经理		邮箱				
上级单位名称		信用等级				
资质等级		上年度营业额				
经营范围	附营业执照复印件					
单位员工概况	合计_____人	高级职称	中级职称	初级职称	技师	
		人	人	人	人	
单位组织构架	请附图					
下属单位情况	请附表					

9 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《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。

中小企业声明函（服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

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

☐ 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 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

9-1 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”。

9-2 业绩一览表和业绩证明文件

业绩一览表

序号	项目名称	项目内容	业主单位及联系电话	完成时间

下附业绩证明文件：

9-3 货物说明一览表

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	货物名称	主要规格及 技术参数	数量	产地	品牌	产品质量 保证期	备注
							

注：各项货物详细技术性能应另页描述。

投标人名称（盖章）：_____

日期：____年____月____日

[illegible]

9-5 拟投入本项目的人员简历表（格式）

姓名		性别		出生年月	
职务		职称		学历	
毕业院校及 毕业时间			所学专业		
专业			从事工作年限		
拟在本项目中承担的职务					
资格证书编号					

主要工作经历及业绩:

三、其他

1 通宝函格式

投标保函

保函编号：

查询码：

致：_____（以下称“受益人”）

鉴于_____（以下称“申请人”）将参加受益人的（工程/物资机械采购、租赁）的投标，开立人基于自愿审慎的原则向受益人开立本独立保函：

一、本保函的最高金额为（大写）人民币_____整（¥_____）。

二、本保函的有效期间自本保函开立之日起至_____（工程/采购/租赁）确定中标单位之日后 28 日（含 28 日）止，受益人或申请人延长投标有效期无须通知我方。但无论如何，本保函有效期最晚不超过____年____月____日。

三、在本保函的有效期内，受益人基于下列事由，可以向我方提出书面索赔通知，此书面索赔通知即为开立人据以付款的单据，我方将立即向受益人支付本保函最高金额：

1. 申请人在招标文件规定的投标有效期内撤回其投标；
2. 申请人违反相关法律法规、政策的规定，进行串通投标、围标、骗标；
3. 申请人在投标有效期内收到受益人发出的中标通知书后，不能或拒绝按招标文件的要求签署书面合同；
4. 申请人在投标有效期内收到受益人发出的中标通知书后，不能或拒绝按招标文件的规定提交履约担保；
5. 招标文件中规定的其它扣留、不予退还或没收投标保证金或投标保函的情形。

四、本保函为见索即付、不可撤销保函。在本保函的有效期内，我方将在收到受益人的书面索赔通知后____个工作日内，不争辩、不挑剔、不可撤销地立即向受益人支付本保函项下最高金额。

五、受益人的索赔通知应当说明索赔理由，并必须在本保函的有效期间内送达我方，但无需证明索赔事由是否确实恰当。

六、本保函的有效期间届满，或我方已向受益人足额支付本保函的全部金额，我方责任

免除。本保函涂改无效，本保函保证项下的权利不得转让。

七、本保函适用中华人民共和国法律。

八、因本保函发生争议协商解决不成，由我行所在地法院管辖。

开立人：_____

（盖章）

法定代表人或委托代理人：_____

2026 年 月 日