

北京市政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：接诉即办服务保障

项目编号/包号：ZCTA-2026-103

采 购 人：北京市重点站区管理委员会

采购代理机构：北京中诚天安咨询有限公司

目 录

第一章	采购邀请	3
第二章	供应商须知	8
第三章	评审方法和评审标准	25
第四章	采购需求	42
第五章	合同草案条款	47
第六章	响应文件格式	63

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

第一章 采购邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号：ZCTA-2026-103
- 2.项目名称：接诉即办服务保障
- 3.采购方式：竞争性磋商
- 4.项目预算金额：242.419884 万元、项目最高限价（如有）：242.419884 万元
- 5.采购需求：

包号	标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	接诉即办服务保障	242.419884	1	提供“7×24 小时”全天候专业人工服务，响应市级派单和群众诉求，指导分站区事项办理，通过数据分析为站前治理科学决策提供依据。通过相应管理机制，有效提升站前重点站区治理的科学化、精细化、达到受理处理双效提升，详见“第四章”采购需求。

- 6.合同履行期限：自 2026 年 6 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日止。
- 7.本项目是否接受联合体：☐是 ☒否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

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

2.1 中小企业政策

- ☐本项目不专门面向中小企业预留采购份额。
- ☒本项目专门面向 ☐中小 ☒小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。
- ☐本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：_____。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：____/_____。

- 3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☐否

☒是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：

3.2.1 未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单且未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单；

3.2.2 / 。

三、获取采购文件

1.时间：2026年4月30日至2026年5月11日，每天上午09:00至12:00，下午12:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价：0元。

四、响应文件提交

截止时间：2026年5月18日10点00分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

五、开启

时间：2026年5月18日10点00分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：

1) 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）

2) 《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库【2014】68号）

3) 《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）

4) 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库【2017】141号）

5) 《财政部、农业农村部、国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）。

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

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

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

2.2 注册

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

2.3 驱动、客户端下载

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

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

2.4 获取电子竞争性磋商文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取

电子竞争性磋商文件。

供应商如计划参与多个采购包的响应，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载采购文件电子版。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响应文件。

2.5 编制电子响应文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子响应文件并进行线上响应，供应商电子响应文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子响应文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

2.6 提交电子响应文件

供应商应于响应文件提交截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子响应文件，上传电子响应文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 开启响应文件

供应商于磋商文件规定的开启时间、在开启地点使用 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解密并开启响应文件。如因供应商问题，解密不成功，则响应无效。

3. 本公告同时在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）、北京市政府采购网（<http://www.ccgp-beijing.gov.cn/>）发布。

八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名称：北京市重点站区管理委员会

地址：北京市西城区莲花池东路 102 号天莲大厦

联系方式：利老师，010-63356929

2.采购代理机构信息

名称：北京中诚天安咨询有限公司

地址：北京市朝阳区曙光西里甲 1 号第三置业东城大厦 B 座 2603

联系方式：18610597834

3.项目联系方式

项目联系人：朱美西

电 话： 18610597834

第二章 供应商须知

供应商须知资料表

本表是对供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容						
2.2	项目属性	项目属性： ☒ 服务 ☐ 货物 ☐ 工程						
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： ☐ 是 ☒ 否						
3.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织，考察时间：____年____月____日____点____分 考察地点：_____。						
	磋商前答疑会	☒ 不召开 ☐ 召开，召开时间：____年____月____日____点____分 召开地点：_____。						
4.3.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1"> <thead> <tr> <th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td><td>接诉即办服务保障项目</td><td>租赁和商务服务业</td></tr> </tbody> </table> 租赁和商业服务业： 从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	接诉即办服务保障项目	租赁和商务服务业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
01	接诉即办服务保障项目	租赁和商务服务业						
10.2	报价	报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：_____。						
11.1	磋商保证金	磋商保证金金额：4 万元，（备注代理编号：ZCTA-2026-103）； 形式为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。 磋商保证金收受人信息： 开户行：招商银行股份有限公司北京东三环支行 开户行名称：北京中诚天安咨询有限公司 账号：110934649610403						
11.8.5		磋商保证金不予退还的其他情形： ☐ 无 ☒ 有，具体情形： <u>成交供应商不按本须知第 23 条的规定签订合同的。</u>						
12.1	响应有效期	自响应文件提交截止之日起算 <u>90</u> 日历天。						

条款号	条目	内容
17.2	解密时间	解密时间： <u>30</u> 分钟
20.1	确定成交供应商	采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商： ■否 □是 成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商：响应文件满足磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素技术部分的量化指标评审。
23.5	分包	本项目是否允许分包： ■不允许 □允许，具体要求：<u> </u>。 （1）可以分包履行的具体内容：<u> </u>； （2）允许分包的金额或者比例：<u> </u>； （3）其他要求：<u> </u>。
23.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
24.1.1	询问	询问提出形式： <u>书面形式现场送达</u> ，地点： <u>北京市朝阳区曙光西里甲1号第三置业东域大厦B座2603。</u>
24.3	接收询问和质疑的联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：<u>北京中诚天安咨询有限公司业务部,朱美西；</u> 联系电话：<u>18610597834；</u> 通讯地址：<u>北京市朝阳区曙光西里甲1号第三置业东域大厦B座2603。</u>
25	代理费	收费对象： □采购人 ■成交供应商 收费标准：<u>参照原国家发展和改革委员会《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格[2002]1980号)和《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》(发改价格[2011]534号)规定标准；</u> 缴纳时间：<u>领取成交通知书时向招标代理机构支付招标代理费。</u> 代理费收受人信息： 开户名称：<u>北京中诚天安咨询有限公司</u> 开户行：<u>招商银行股份有限公司北京东三环支行</u> 账号：<u>110934649610403；</u> 缴纳时间：<u>在领取成交通知书时交付代理费。</u>

供应商须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、供应商、联合体

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

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

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

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购

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

2.2 项目属性见《供应商须知资料表》。

2.3 是否属于科研仪器设备采购见《供应商须知资料表》。

3 现场考察、磋商前答疑会

3.1 若《供应商须知资料表》中规定了组织现场考察、召开磋商前答疑会，则供应商应按要求在规定的的时间和地点参加。

3.2 由于未参加现场考察或磋商前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响响应文件编制、报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商自行承担不利评审后果。

4 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

4.1 采购本国货物、工程和服务

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

4.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与响应，则具体要求见第四章《采购需求》。

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

4.2 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。

4.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

4.3.1 中小企业定义：

4.3.1.1 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。

4.3.1.2 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。

4.3.1.3 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。

4.3.1.4 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。

4.3.2 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。

4.3.3 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：

4.3.3.1 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)；

4.3.3.2 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；

4.3.3.3 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；

4.3.3.4 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；

4.3.3.5 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)；

4.3.3.6 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。

4.3.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。

4.3.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《供应商须知资料表》。

4.3.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第三章《评审方法和评审标准》。

4.4 政府采购节能产品、环境标志产品

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

- 4.4.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。
- 4.4.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则供应商所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**响应无效**；
- 4.4.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第三章《评审方法和评审标准》（如涉及）。
- 4.5 正版软件
- 4.5.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。
- 4.6 网络安全专用产品
- 4.6.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。
- 4.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

4.7.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准（具体标准见第四章《采购需求》），否则**响应无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第三章《评审方法和评审标准》。

4.8 采购需求标准

4.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

4.8.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第四章《采购需求》。

5 响应费用

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

二 竞争性磋商文件

6 竞争性磋商文件构成

6.1 竞争性磋商文件包括以下部分：

第一章 采购邀请

第二章 供应商须知

第三章 评审方法和评审标准

第四章 采购需求

第五章 合同草案条款

第六章 响应文件格式

- 6.2 供应商应认真阅读竞争性磋商文件的全部内容。供应商应按照竞争性磋商文件要求提交响应文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对竞争性磋商文件做出实质性响应，否则**响应无效**。

7 对竞争性磋商文件的澄清或修改

- 7.1 采购人、采购代理机构或者磋商小组对已发出的竞争性磋商文件进行必要澄清或者修改的，将以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商。采用公告方式邀请供应商参与的，还将在原公告发布媒体上发布更正公告。
- 7.2 上述书面通知，按照获取竞争性磋商文件的潜在供应商提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 7.3 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分，并对所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，将在提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足上述时间的，将顺延提交首次响应文件截止时间。

三 响应文件的编制

8 响应范围、竞争性磋商文件中计量单位的使用及磋商语言

- 8.1 本项目如划分采购包，供应商可以对本项目的其中一个采购包进行响应，也可同时对多个采购包进行响应。供应商应当对所参与采购包对应第四章《采购需求》所列的全部内容进行响应，不得将一个采购包中的内容拆分响应，否则其对该采购包的响应将被认定为**无效响应**。

8.2 除竞争性磋商文件有特殊要求外，本项目磋商所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

8.3 除专用术语外，响应文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。供应商提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由供应商自行承担。

9 响应文件构成

9.1 供应商应当按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件的部分格式要求，见第六章《响应文件格式》。

9.2 对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。

9.3 第三章《评审方法和评审标准》中涉及的证明文件。

9.4 对照第四章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第四章《采购需求》做出了响应，或申明与第四章《采购需求》的偏差和例外。如第四章《采购需求》中要求提供证明文件的，供应商应当按具体要求提供证明文件。

9.5 供应商认为应附的其他材料。

10 报价

10.1 所有响应均以人民币为计价货币。

10.2 供应商的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。供应商的报价应包括但不限于下列内容，《供应商须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

10.2.1 响应货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在

中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

10.2.2 按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关费用。

10.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

10.4 供应商不能提供任何有选择性或可调整的最后报价（竞争性磋商文件另有规定的除外），否则其**响应无效**。

11 磋商保证金

11.1 供应商应按《供应商须知资料表》中规定的金额及要求交纳磋商保证金。供应商自愿超额缴纳磋商保证金的，响应文件不做无效处理。

11.2 交纳磋商保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

11.3 磋商保证金到账（保函提交）截止时间同首次响应文件提交截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前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。未按上述要求缴纳保证金的，其**响应无效**。

11.4 供应商除需在响应文件中提供“磋商保证金凭证/交款单据电子件”，还需在首次响应文件提交截止时间前，通过电子交易平台上传“磋商保证金凭证/交款单据电子件”。

11.5 磋商保证金有效期同响应有效期。

11.6 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳磋商保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

11.7 采购人、采购代理机构将及时退还供应商的保证金，采用银行保函、担保机

构担保函等形式递交的保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外：

11.7.1 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的磋商保证金；

11.7.2 成交供应商的磋商保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还成交供应商；

11.7.3 未成交供应商的磋商保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还。

11.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构不予退还磋商保证金：

11.8.1 供应商在响应文件提交截止时间后撤回响应文件的；

11.8.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

11.8.3 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；

11.8.4 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

11.8.5 《供应商须知资料表》规定的其他情形。

12 响应有效期

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

13 响应文件的签署、盖章

13.1 竞争性磋商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），响应文件中应使用原件的电子件。

13.2 竞争性磋商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 响应文件的提交

14 响应文件的提交

- 14.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。供应商根据竞争性磋商文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子响应文件。
- 14.2 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首次响应文件，磋商保证金除外。

15 响应文件提交截止时间

- 15.1 供应商应在竞争性磋商文件要求响应文件提交截止时间前，将电子响应文件提交至电子交易平台。

16 响应文件的修改与撤回

- 16.1 响应文件提交截止时间前，供应商可以通过电子交易平台对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。磋商保证金的补充、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。
- 16.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章，作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

五 评审

17 响应文件的解密与开启

- 17.1 采购人或采购代理机构将按竞争性磋商文件的规定，在响应文件提交截止时间的同一时间和竞争性磋商文件预先确定的地点开启响应文件。
- 17.2 本项目解密使用北京市政府采购电子交易平台。供应商应在《供应商须知资料表》规定的时间内对响应文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**无效响应**。
- 17.3 供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。

17.4 供应商不足 3 家的，不予解密。

17.5 本项目不公开报价。

18 磋商小组

18.1 磋商小组根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评审与磋商事务，独立履行职责。

18.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

19 评审方法和评审标准

19.1 见第三章《评审方法和评审标准》。

六 确定成交

20 确定成交供应商

20.1 采购人将在收到评审报告后，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商，见《供应商须知资料表》。成交候选人并列的，按照《供应商须知资料表》要求确定成交供应商。

21 成交公告与成交通知书

21.1 采购人或采购代理机构将在成交供应商确定后 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交公告期限为 1 个工作日。

21.2 成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。

22 终止

22.1 出现下列情形之一的，采购人或采购代理机构将终止竞争性磋商采购活动，

发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- 22.1.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- 22.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 22.1.3 除了“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的”情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

23 签订合同

- 23.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。
- 23.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。
- 23.3 联合体成交的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。
- 23.4 政府采购合同不能转包。
- 23.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。本项目是否允许分包，见《供应商须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在响应文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，**否则响应无效**。成交供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。
- 23.6 “政采贷”融资指引：详见《供应商须知资料表》。

24 询问与质疑

24.1 询问

24.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《供应商须知资料表》。

24.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

24.2 质疑

24.2.1 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

24.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

24.2.3 供应商委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交供应商签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

24.2.4 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

24.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《供应商须知资料表》。

25 代理费

25.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《供应商须知资料表》。由成交供应商支付的，成交供应商须一次性向采购代理机构缴纳代理费，报价应包含代理费用。

第三章 评审方法和评审标准

一、评审程序和方法

1 响应文件的资格审查和符合性审查

- 1.1 磋商小组将根据《资格审查要求》和《符合性审查要求》中规定的内容，对供应商进行检查，并形成检查结果。供应商《响应文件》有任何一项不符合《资格审查要求》和《符合性审查要求》要求的，视为未实质性响应磋商文件。未实质性响应磋商文件的响应文件按**无效响应**处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。
- 1.2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除竞争性磋商文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 1.3 《资格审查要求》见下表：

资格审查要求

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《采购邀请》	

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1-1	营业执照等证明文件	供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 供应商是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加响应的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	供应商资格声明书	提供了符合竞争性磋商文件要求的《供应商资格声明书》。	格式见《响应文件格式》
1-3	供应商信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：首次响应文件提交截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他竞争性磋商文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其响应无效。联合体形式磋商的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须供应商提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/

序号	检查因素	检查内容	格式要求
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，提供如下资料： 1、供应商单独响应的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 2、如磋商文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且供应商为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足采购文件关于预留份额的要求。	格式见《响应文件格式》
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《响应文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	

序号	检查因素	检查内容	格式要求
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体磋商，且供应商为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目磋商和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为响应文件的组成部分，与响应文件其他内容同时提交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、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，则该联合体的响应无效。 7、本项目不接受联合体响应时，供应商不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《响应文件格式》
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，供应商不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《响应文件格式》“1-2 供应商资格声明书”
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》 注：如联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	磋商保证金	按照竞争性磋商文件的要求提交磋商保证金。	

序号	检查因素	检查内容	格式要求
5	获取磋商文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的磋商文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

1.4 《符合性审查要求》见下表：

符合性审查要求

序号	检查因素	检查内容	是否允许澄清、说明或者更正
1	授权委托书	按竞争性磋商文件要求提供授权委托书；	否
2	响应完整性	未将一个采购包中的内容拆开响应；	否
3	响应有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足竞争性磋商文件中载明的响应有效期；	否
4	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按磋商文件要求提供且签署、盖章的；	否
5	★号条款响应	响应文件满足竞争性磋商文件第四章《采购需求》中★号条款要求的；	否
6	分包承担主体资质（如有）	分包承担主体具备《供应商须知资料表》载明的资质条件且提供资质证书复印件的（如有）；	否
7	分包意向协议（如有）	按竞争性磋商文件规定签订并提供分包意向协议原件（如有）；	否
8	公平竞争	不存在供应商未遵循公平竞争的原则，恶意串通，妨碍其他供应商的竞争行为，损害采购人或者其他供应商的合法权益情形的；	否
9	附加条件	响应文件未含有采购人不能接受的附加条件的；	否
10	其他无效情形	供应商、响应文件不存在不符合法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。	否

2 磋商、响应文件有关事项的澄清、说明或者更正和最后报价

- 2.1 磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。
- 2.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。
- 2.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。
- 2.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。
- 2.5 响应文件的澄清、说明或者更正：
 - 2.5.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。
 - 2.5.2 磋商小组对响应文件进行审查，如发现供应商提交的响应文件存在不满足《符合性审查要求》的内容，如属于表中“不允许”澄清、说明或者更正的内容，则供应商响应文件按**无效处理**；如属于表中的“允许”澄清、说明或更正的内容，磋商小组将要求供应商在规定的时间内对响应文件进行澄清、说明或者更正。如供应商在磋商小组规定的时间内未作出必要的澄清、说明或者更正，或澄清、说明或者更正后仍不能满足采购文件要求的，则供应商的响应文件按**无效处理**。
 - 2.5.3 供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由

法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。澄清、说明或者更正文件将作为响应文件内容的一部分。

2.6 磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价时间为磋商小组指定的时间，具体时间根据磋商进度另行通知。

2.7 异常低价处理

2.7.1 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。

2.7.2 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。

2.7.3 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。

2.7.4 上述投标（响应）报价指按照本章 3.2 修正后的报价。

2.8 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

2.9 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

2.10 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

3 最后报价的算术修正及政策调整

3.1 最后报价须包含竞争性磋商文件全部内容，如最后分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对最后报价进行调整。磋商小组有权要求供应商在评审现场合理的时间内对此进行书面确认，供应商不确认的，视为将一

个采购包中的内容拆分响应，其**响应无效**。

3.2 最后报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.2.1 竞争性磋商文件对于报价修正是否另有规定：

☐有，具体规定为：_____

☒无，按下述 3.2.2-3.2.6 项规定修正。

3.2.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3.2.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；

3.2.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

3.2.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

3.2.6 修正后的报价经供应商书面确认后产生约束力，供应商不确认的，**其响应无效**。

3.3 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《供应商须知》4.3 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，评审时价格不予扣除。

3.3.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予___10___%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

3.3.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予___4___%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

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

3.3.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

- 3.3.5 中小企业参加政府采购活动,应当按照竞争性磋商文件给定的格式出具《中小企业声明函》,否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 3.3.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件的,视同小微企业。
- 3.3.7 残疾人福利性单位按竞争性磋商文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的,视同小微企业。
- 3.3.8 若供应商同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上,将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。
- 3.4 支持本国产品政府采购的价格调整:只有符合第二章《供应商须知》4.2 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,评审时价格不予扣除。
 - 3.4.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的,依法对本国产品给予价格评审优惠,对本国产品的报价给予 20%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。
 - 3.4.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品,供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时,依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠,即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。
 - 3.4.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的,应当按照采购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。
- 4 磋商环节及提交最后报价后如出现以下情况的,供应商的**响应文件无效**:
 - 4.1 供应商对实质性变动不予确认的;
 - 4.2 不满足磋商文件★号条款或磋商文件技术指标超出磋商文件《采购需求》中主要技术参数允许偏差的最大范围的(如有);
 - 4.3 未按照磋商小组规定的时间、逾期提交最后报价的;

- 4.4 如供应商的最后报价超过竞争性磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价的；
- 4.5 响应文件中出现可选择性或可调整的报价的（竞争性磋商文件另有规定的除外）；
- 4.6 最后报价出现前后不一致，供应商对修正后的报价不予确认的；
- 4.7 其他：

1) 硬件信息一致：不同供应商编制或上传电子投标（响应）文件的计算机网卡 MAC 地址、硬盘序列号等硬件信息相同。

2) 文件异常一致或投标报价呈规律性异常：不同供应商的投标（响应）文件内容是否存在非正常一致（如多处错误一致）。

3) 电子签章混用：使用本项目其他投标（响应）供应商的数字证书加密或加盖其电子印章。

4) 联系信息一致：不同供应商的联系人为同一人或联系电话一致。

5) 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。

6) 法律法规和文件规定的其他投标异常情形。

5 评审方法和评审标准

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

5.2 竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

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

6 确定成交候选人名单

6.1 磋商小组将根据各供应商的评审排序以及磋商文件中关于成交候选人的相关规定，确定本项目成交候选人名单，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选人的排名顺序。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。

评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。响应文件满足竞争性磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为排名第一的成交候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

6.2 磋商小组根据上述供应商排序，依次推荐排序前__3__名的供应商为成交候选供应商（若在磋商文件允许的情形下提交最后报价的供应商为二家，则依次推荐二名供应商为成交候选供应商），并编写评审报告。

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

7 报告违法行为

7.1 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评审标准

序号	评分因素		分值	评分标准
1	商务部分 (10分)	类似业绩	0-6	供应商自 2020 年 1 月 1 日至响应截止日前，承担相同或类似项目的相关业绩，每个业绩得 1 分，本项最高得 6 分。 （供应商需提供合同电子件并加盖公章，包括与最终用户签订的合同首页、合同金额所在页、签字盖章页及相关服务内容）
2		认证证书	0-4	相关资质： 1.供应商具有有效的质量管理体系认证证书，得 1 分，否则不得分。 2.供应商具有有效的环境管理体系认证证书，得 1 分，否则不得分。 3.供应商具有有效的职业健康安全管理体系认证证书，得 1 分，否则不得分。 4.供应商具有有效的信息安全管理体认证证书的，得 1 分，否则不得分。 （以上证明材料须提供有效证书电子件并加盖供应商公章）
3	技术部分 (80分)	需求理解和分析	0-10	根据磋商文件的项目背景、项目范围和工作要求、工作职责、服务质量保障、项目重难点分析及解决方案等方面进行分析。 需求理解全面透彻，能够结合项目目标及工作内容，分析详尽准确，内容表述清晰，对于项目需求的重点和难点有深入解析、分析透彻，按工作内容特点找到重点难点问题并提出完善的解决方案，得 10 分； 需求理解较全面透彻，能够结合项目目标及工作内容，分析较详尽准确，内容表述较清晰，对于项目需求的重点和难点有较深入解析、分析较透彻，按工作内容特点找到重点难点问题并提出较完善的解决方案，得 8 分； 需求理解基本全面、有一般性理解，能够结合项目目标工作内容，分析详细，能够对项目需求的重点和难点进行解析，解决方案较合理可行，得 6 分； 需求理解有部分欠缺，对项目需求的重点和难点有片面性解析，解决方案基本合理可行，得 4 分； 需求理解程度不透彻，不能理解项目内容或对项目理解存在偏差，解决方案不合理，得 2 分； 未提供不得分。

4		服务保障方案	0-10	总体实施方案： 根据磋商文件的要求，针对响应市级派单和群众诉求，指导、跟踪、督促各单位（部门）开展诉求办理，分析研判等内容提出服务保证、办公设备保障方案。 方案针对性强，总体方案全面详细，客观可实施，规范完整，工作流程得当，可确保服务的优质高效执行，得 10 分； 方案针对性较强，总体方案较全面详细，客观可实施，规范完整，工作流程较得当，可确保接诉即办服务保障、设备保障、项目的高效执行，得 8 分； 方案针对性一般，总体方案基本全面，基本客观可实施，较为规范完整，工作流程基本合理，基本保证服务的有效执行，得 6 分； 方案针对性较弱，不全面，或客观上实施性较弱，规范性或完整有欠缺，工作流程基本合理，无法确保服务的质量及效率，得 4 分； 需求理解程度不透彻，或客观实施性弱，或工作流程不合理，无法保证服务的质量及效率，得 2 分； 未提供不得分。
5		岗位配备服务方案	0-10	岗位配备服务方案： 根据磋商文件针对项目中的岗位设置与人员配置要求，结合综合管理涉及的事项，阐述综合人员配备方案。 服务标准统一、规范性较强、方案详尽、完整度高，工作内容全面、完善，岗位设置与人员配备科学合理且优于采购需求的，得 10 分； 服务标准统一、规范，方案完整，工作内容全面，岗位设置与人员配备较合理，能够满足采购需求的，得 8 分； 服务标准基本统一、规范，方案基本完整，工作内容基本全面，岗位设置与人员配备基本合理，基本能够满足采购需求的，得 6 分； 服务标准缺乏统一规范性、方案内容不完整，存在部分缺陷，或人员配备方案中未包括具体岗位设置或岗位人员设置及配备不够合理，得 4 分； 服务标准不规范、方案内容存在重大缺陷，或配备的人员数量不满足采购需求，得 2 分； 未提供不得分。
6		案件处理方案	0-10	包括一般案件、紧急案件、不稳定案件处理方案： 方案针对性强，总体方案全面详细，客观可实施，规范完整，工作流程得当，可确保服务的优质高效执行，得 10 分； 方案针对性较强，总体方案较全面详细，客观可实施，规范完整，工作流程较得当，可确保服务接诉即办服务保障项目

				高效执行，得 8 分； 方案针对性一般，总体方案基本全面，基本客观可实施，较为规范完整，工作流程基本合理，基本保证服务的有效执行，得 6 分； 方案针对性较弱，不全面，或客观上实施性较弱，规范性或完整有欠缺，工作流程基本合理，无法确保服务的质量及效率，得 4 分； 需求理解程度不透彻，或客观实施性弱，或工作流程不合理，无法保证服务的质量及效率，得 2 分； 未提供不得分。
7		服务人员培训方案	0-10	根据磋商文件针对各岗位服务人员提供的岗前培训方案和上岗后的日常培训方案进行综合评审，供应商需根据各岗位职责制定相应的培训内容、培训计划、培训次数、培训形式。各岗位的培训计划和考核方案详尽、可行、针对性强，培训内容全面详实，培训计划及培训次数详实合理，能确保各岗位人员严格履行岗位职责，熟练掌握相关技能，得 10 分； 各岗位的培训计划和考核方案较详细、可行，具有针对性，培训计划及培训次数合理，能确保各岗位人员履行岗位职责，掌握基本技能，得 8 分； 各岗位的培训计划和考核方案内容全面，具有一定的针对性，培训计划及培训次数基本合理，基本能确保各岗位人员履行岗位职责，掌握基本技能，得 6 分； 各岗位的培训计划和考核方案存在部分缺陷，不细致规范，无针对性，无法完全保障各岗位人员履行岗位职责，得 4 分； 各岗位的培训计划和考核方案存在重大缺陷，措施不合理、无可操作性，无法保障各岗位人员履行岗位职责，得 2 分； 未提供不得分。
8		管理制度	0-10	针对本项目拟定的管理方式、标准和方法、日常管理方案等进行综合评审，包括但不限于保密、安全管理、交接班、节假日值班、请示报告、换班、考勤、加班管理、薪酬、考试、考试评定、质量检查、工作汇报、热线服务质量、回访等制度。 内部管理制度健全、机制全面完善，人员团队稳定，日常管理措施全面，充分针对本项目的特殊条件拟定的标准和方法可行性和针对性强，得 10 分； 内部管理制度规范、机制完备，人员团队稳定，日常管理措施较全面，针对本项目的特殊条件拟定的标准和方法可行性和针对性较强，得 8 分； 具有一般性内部管理制度和机制，人员团队稳定措施一般，日常管理措施基本全面，拟定的标准和方法对本项目具有一定的

				针对性和适用性，得 6 分； 内部管理制度较为混乱，人员团队稳定措施、日常管理措施存在缺失，标准和方法无可行性和针对性，得 4 分； 内部管理制度存在、人员团队稳定措施、日常管理措施、针对本项目的特殊条件拟定的标准和方法存在重大缺陷，不具有可操作性，得 2 分； 未提供不得分。
9		应急保障方案	0-10	根据磋商文件要求对突发状况的应急预案、安全保障、人员保障、系统故障等各类潜在突发情况的分析并制定方案。 方案完整度高、风险分析科学、合理，保障措施完善有效，具有预见、应对各类情况和因素的能力，人员分派合理，响应迅速，具有完善的服务监管体系，得 10 分； 方案完整度较高、风险分析科学性、合理性较强，保障措施较多，具有预见各类情况和因素的能力，人员分派较合理，响应较迅速，具有较为完善的服务监管体系，得 8 分； 方案完整度一般、风险分析科学性、合理性一般，保障措施单一，预见能力较弱，人员分派合理性一般，处理较迟缓，服务监管体系不健全，得 6 分； 方案内容不完整，存在缺漏，缺乏合理性，保障措施较少、人员分派存在欠缺，响应速度滞后，服务监管体系完善性较差，得 4 分； 应急保障方案存在重大缺陷，措施不合理、无可操作性、响应速度滞后，无服务监管体系，得 2 分； 未提供不得分。
10		实施计划安排	0-5	根据磋商文件要求针对本项目的排班情况、工作流程、实施计划安排等的合理性、针对性进行综合评审。 计划安排合理详细、流程规范、针对性强，可确保项目高效实施，得 5 分。 计划安排合理性一般、内容基本全面，流程规范性和针对性一般，可确保项目正常实施，得 3 分。 计划安排不合理，流程缺乏规范，得 1 分。 未提供不得分。
11		档案 管理 方案	0-5	根据磋商文件要求对项目资料留存管理、业务档案管理等方案制定方案。 方案内容涵盖全面，措施详细、得力，完全满足采购需求，得 5 分； 方案内容无缺失，保障措施基本完整、合理，基本满足采购需求，得 3 分； 方案存在重大缺陷，保障措施不得当，不能满足采购需求，得 1 分；

				未提供不得分。
12	报价部分（10分）	响应报价	0-10	满足磋商文件要求的最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 磋商报价得分=（磋商基准价/最后报价）×10 说明：此处最后报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第三章《评审方法和评审标准》3.2、3.3。

第四章 采购需求

自 2020 年以来，北京市重点站区管理委员会纳入北京市接诉即办考核范围，日常接受北京市 12345 市民热线服务系统派单，为及时响应市级系统派单和积极开展市民旅客诉求办理，提升重点站区接诉即办水平，专门设立话务员专业队伍，提供每周“7×24 小时”全天候热线服务，并通过数据分析为重点站区综合治理提供数据支撑，持续推动我市重点站区高质量发展。

一、实施目标

（一）提供专业的市级热线运营服务

通过购买服务方式，积极引入专业力量，建立统一的接诉即办运行管理机制。负责政务服务热线运行管理、接诉即办案件分类处置和督促办理等工作，对热线事项的办理情况进行回访。通过专业服务，引领和提升热线服务标准和服务水平。

（二）提供完善的市级热线服务标准体系

依托专业化热线运营团队的技术能力，规范热线服务体系标准，实现政务服务热线规范化、流程化、服务标准化，提供优质高效便捷的政务服务。

（三）做好重点站区“旅客身边人”志愿服务

运营公司应建立志愿服务工作制度，组织全员积极参加志愿服务，助力重点站区“旅客身边人”志愿服务品牌建设，共同维护首都窗口地区形象。

二、服务内容

主要包含运营服务所需人员，以及必要保障等。

（一）人员条件

具有大专及以上学历，具备流利的普通话沟通能力。

（二）岗位设置

根据重点站区管委会接诉即办工作需求，全响应中心配备话务人员 9 人，其中，班长 2 人，话务受理及分析员（以下简称话务员）7 人。北京站办、西站办、南站办、北站办、清河站办、朝阳站办、丰台站办每个分中心配备话务员各 1 人，城管分局分中心 4 人，共计 11 人。

序号	地点	岗位	人数
1	管委会全响应中心	班长	2
2		话务员	7
3	北京站办分中心	话务员	1
4	西站办分中心	话务员	1
5	南站办分中心	话务员	1
6	北站办分中心	话务员	1
7	清河站办分中心	话务员	1
8	朝阳站办分中心	话务员	1
9	丰台站办分中心	话务员	1
10	城管分局分中心	话务员	4
总计			20

（三）岗位职责

1.班长岗

- 负责项目人员管理、考勤及班务安排。
- 负责现场管理制度建立和纪律检查。
- 负责班组员工培训、业务支撑与指导等工作。
- 负责疑难、紧急工单上报。
- 协助开展数据分析，完成各种统计报送。
- 做好沟通与反馈工作。

2.话务员岗

- 负责受理案件接听、签收、甄别、派发、审核、退回、辅助办理等工作。
- 负责市民直接来电诉求办理情况回访。

负责受理案件办结及系统提交。

负责受理案件相关数据的筛查统计，提供必要数据支撑。

负责完成日报、月报工单汇总和数据统计。

协助做好相应台账及其他统计工作。

（四）工作内容

1.主要工作

负责接听市民的诉求电话，完成来电记录，做好当即答复及诉求转派单受理。

根据市 12345 热线派单标题和内容，快速进行签收，转承办部门、科室确保案件准确派发，诉求及时得到处理。

负责对各分中心工单的派发、办结等进行业务指导与跟进。对非本单位职责工单，协助退回。

针对特殊工单、疑难工单及时上报，并在系统派发基础上电话联系，确保承办部门及时处理。

根据工单反映事项办结期限，及时跟踪反馈，按时解决。

审核回复工单内容，应与诉求匹配，回复内容详尽，如有不符合，案件需驳回办理单位继续办理或完善回复内容。

对已审核通过准备申请结案的案件做好相应记录。

对符合审核要求的案件，提交结案申请。

收集培训需求进行上报班长，并定期参加现场业务培训。

负责所在工位区域卫生保持、系统故障上报等工作。

严格遵守各项规章制度，服从现场管理，完成领导交办的各项工作。

2.其他要求

（1）.建立项目“旅客身边人”志愿服务队，按照《重点站区“旅客身边人”志愿服务品牌实施方案》，组织开展常态化志愿服务活动。在项目工作方案中，应含有在重点站区开展志愿服务的相关计划、培训、考核等内容。要求项目在岗当班人员，均作为重点站区“旅客身边人”品牌志愿者，能够使用文明用语为市民旅客提供服务，熟悉站区交通组织情况、公共设施点位和帮扶物资供应点，随身配备指路条、服务手册等，

将日常作业中帮扶旅客、文明引导、应急响应、线索举报等作为项目绩效评价的重要指标。

(2). 供应商应当配合制作并佩戴服务人员身份证件，承担有关费用；在日常工作中做到“亮证上岗”，主动接受市民旅客等服务对象监督。

(五) 班务安排

1. 全响应中心（工作时间白班 8:30-19:00、夜班 19:00-8:30、常白班 9:00-18:00，实行每周 7×24 轮班工作制）

全响应中心（9 人）							
岗位	一	二	三	四	五	六	日
班长 1	白	白	休	休	白	白	休
班长 2	休	休	白	白	休	休	白
话务员 3	白	夜	休	休	白	夜	休
话务员 4	休	白	夜	休	休	白	夜
话务员 5	休	休	白	夜	休	休	白
话务员 6	夜	休	休	白	夜	休	休
话务员 7	白	白	白	白	白	休	休
话务员 8	白	白	白	白	白	休	休
话务员 9	白	白	白	白	白	休	休

2. 各分中心（工作时间 9:00-18:00）

分中心（11 人）							
岗位	一	二	三	四	五	六	日
话务员	白	白	白	白	白	休	休

(六) 其他保障

1. 员工薪酬：除五险一金、基本工资、绩效奖金外，提供餐补（根据就餐实际拟定三餐标准）、交通补助（25 元/日，或提供住宿保障）等。

2. 福利：员工工服（2 套/人），年节慰问、员工团建等。

3.其他保障：提供电脑、打印机、传真机、高拍仪、摄像机、录音笔等办公设备，打印纸、硒鼓、笔、本等耗材，以及有关会议、培训等保障。

四、采购人提供的配套服务

（一）办公场所

重点站区管委会及各站区办为话务人员提供工作场所、桌椅、衣柜等基础保障。

（二）网络环境

全响应中心及分中心需对工作场所进行必要的布线等工作，使其具备政务外网接续能力，为受理接派单、外呼等工作提供网络环境。

第五章 合同草案条款

说明：

1. 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”。采购人应积极配合供应商获得政府采购合同融资贷款，无特殊原因，应在收到供应商因融资需要发起的变更收款账户申请后10个工作日内确认通过。
2. 采购人应严格按照要求，在中标、成交通知书发出之日起30日内签订采购合同，鼓励采购人在线签订电子合同，完善电子签章管理、合同审核等配套内控机制，进一步缩短合同签订期限。
3. 合同类型按照民法典规定的典型合同类别，结合采购标的的实际情况确定。合同文本应当符合民法典及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求，包含法定必备条款和采购需求的所有内容，并至少包括以下内容：标的名称，采购标的的质量、数量（规模），履行时间（期限）、地点和方式，包装方式，价款或者报酬、付款进度安排、资金支付方式，验收、交付标准和方法，质量保修范围和保修期，违约责任与解决争议的方法等。
4. 合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。
5. 对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。
6. 政府采购合同设定首付款支付方式的，首付款支付比例原则上不低于合同金额的30%；对于中小企业，首付款支付比例原则上不低于合同金额的50%。

7. 政府采购合同应当约定资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。

对于满足合同约定支付条件的，采购人原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户，鼓励采购人完善内部流程，自收到发票后 1 个工作日内完成资金支付事宜。采购人和供应商对资金支付产生争议的，应当按照法律规定和合同约定及时解决，保证资金支付效率。

8. 采购文件对商品包装和快递包装提出具体要求的，政府采购合同应当载明对政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款，必要时要求中标、成交供应商在履约验收环节出具检测报告。

9. 履约验收方案应当在合同中约定。履约验收方案要明确履约验收的主体、时间、方式、程序、内容和验收标准等事项。采购人、采购代理机构可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方专业机构及专家参与验收，相关验收意见作为验收的参考资料。政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

北京市重点站区管理委员会 接诉即办服务保障合同

甲方：

地址：

负责人：

联系人：

联系电话：

乙方：

地址：

负责人：

联系人：

联系电话：

为满足北京市重点站区管理委员会接诉即办全响应中心（以下简称全响应中心）快速精准响应整体需求，有效提升重点站区治理的科学化、精细化。甲乙双方本着友好合作的原则，就全响应中心服务和保障项目签订本合同，以资共同遵守：

第一条 服务内容和方式

1.1 服务内容：乙方承接甲方全响应中心服务和保障项目，向甲方提供全响应中心的服务团队，具体服务内容如下：

1.1.1 提供呼叫中心平台和 12345 热线的运营团队。

1.1.2 运营团队配备不少于 20 名专业人员，响应市级派单和群众诉求，指导、跟踪、督促各单位（部门）开展诉求办理，并建立数据库提供分析研判。

1.2 服务方式：乙方负责提供日常运营管理服务，按照项目需求提供满足 7×24 小时的运营人员保障服务：

1.2.1 乙方负责项目人员工作必要的办公家具、办公用品（含办公电脑、录音设备等）、餐饮、住宿、制服等。

1.2.2 乙方应保障项目人员的福利待遇、年终奖励及表彰奖励涉及的费用，确保项目团队稳定性。

1.2.3 乙方应制定项目人员管理制度，包括但不限于保密、安全管理、交接班、节假日值班、请示报告、换班、考勤、加班管理、薪酬、培训、考试、考试评定、质量检查、工作汇报、项目资料留存管理、业务档案管理、接线服务质量、回访等制度，并保证制度有效落实。

1.2.4 乙方应制定项目运营制度，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、项目实施进度、项目需求反馈标准等，并保证制度有效落实。

第二条 合同有效期

2.1 本合同有效期自 2026 年 6 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日止。

2.2 本合同期限届满时，乙方如有尚未履行完毕的服务保障项目，应将项目履行完结。

第三条 合同金额及支付

3.1 合同金额

3.1.1 本合同金额（签约价）为人民币 万元，大写： ，以甲方对乙方考评后实际支付的费用为准。

3.1.2 甲方实际支付的服务费为含税价，已包含乙方运营服务和呼叫中心平台费用，即乙方履行本合同的全部款项。除此之外，甲方无需另行支付乙方其他任何费用。

3.2 支付方式

甲方分四次支付服务费用，根据考评结果据实支付：

第一次支付时间为 2026 年 9 月 10 日前，向乙方支付 2026 年 6 月至 8 月的服务费用，暂定人民币_____元（大写:_____）；

第二次支付时间为 2026 年 12 月 10 日前，向乙方支付 2026 年 9 月至 11 月的服务费用，暂定人民币_____元（大写:_____）；

第三次支付时间为 2026 年财政资金拨付到位后 20 日内，向乙方支付 2026 年 12 月至 2027 年 2 月的服务费用，暂定人民币_____元（大写:_____）；

第四次支付时间为合同期满且双方完成现场交接手续后 20 个工作日内，向乙方支付 2027 年 3 月至 5 月的服务费用，暂定人民币_____元（大写:_____）。

3.3 甲方对乙方的服务每月考评一次，考评结果作为服务费支付的主要依据，如发生扣款事项，则从相应服务费中直接扣除。如本合同中途解除，甲方仅需支付解除前的服务费用，并有权根据考评结果扣减相应费用。

3.4 乙方应专款专用，设立项目收支明细台账，针对本合同完成事项独立核算，配合甲方及上级部门组织的审计、绩效评估和第三方评价等工作。甲方有权对乙方服务费用的使用情况进行检查监督、绩效跟踪，保证服务费用使用依法、合规、科学、高效。

3.5 甲方每次支付相应服务费用前，乙方应向甲方提供同等金额的合格增值税发票，否则甲方有权拒绝支付且不构成违约。

3.6 服务费用支付以相应财政资金实际拨付至甲方账户为前提，需要进行财政评审/内部评审的，按照国家、北京市相关财政规定及/或甲方财务规定执行。若因此导致甲方未按本合同约定及时支付相应款项的，不视为甲方违约。乙方应保证不影响服务质量和进度，且不得追究甲方由此产生的任何责任。

3.7 甲方与乙方签署的现场交接手续，作为甲方支付最后一笔服务费用的必要凭证。本合同期满终止或解除后，如乙方未在甲方规定时间内完成现场交接手续，甲方有权拒绝支付最后一笔服务费用，且不构成违约。乙方每延迟 1 日办理现场交接手续，还应向甲方支付违约金 5 万元，甲方可将违约金纳入应支付款中扣减，不足部分可从履约保证金中扣减。

第四条 履约保证金

4.1 为保证本合同如约履行，乙方需在本合同签订之日起 10 日内，按照本合同签约价的 5%，向甲方交纳履约保证金 元（大写： ）。乙方未按约定缴纳履约保证金的，甲方有权解除合同。

银行账户信息：

户名：北京市重点站区管理委员会

账号：11001028300053002298

开户行：建行铁道专业支行

4.2 本合同到期终止或提前解除后，甲方根据对乙方履行合同的综合考评结果（服务期内每次考评结果的平均值），扣除相应款项后（如发生），按照以下比例将履约保证金无息退还乙方：

- （1）考评得分 ≥ 80 分，返还 100%，金额为： 万元；
- （2） $70 \text{ 分} \leq \text{考评得分} < 80 \text{ 分}$ ，返还 60%，金额为： 万元；
- （3） $60 \text{ 分} \leq \text{考评得分} < 70 \text{ 分}$ ，返还 20%，金额为： 万元；
- （4）考评得分 < 60 分，不予返还。

4.3 本合同期满终止或提前解除后，乙方与新保障服务单位办理现场交接手续并离场后，方可向甲方申请退还履约保证金。若因乙方违约导致合同解除，乙方应支付的违约金及损失赔偿款，甲方有权从履约保证金中扣减。

第五条 双方的权利和义务

5.1 甲方的权利和义务

5.1.1 对热线的整体运营进行监督、管理并对热线运营提出整改建议。在热线建设和运营的不同阶段实施项目验收工作。

5.1.2 制定或修改热线业务流程和解答内容及口径，乙方应当在热线运营中执行。

5.1.3 在新业务开展时，制定、变更业务流程。

5.1.4 在热线运营过程中，随时根据实际工作需要，要求乙方开展对热线人员的在岗培训工作。

5.1.5 配合乙方工作人员开展业务培训、考核，对不合格人员有权要求乙方进行更换，乙方有义务配合，被更换人员无甲方另行批准不得重新参与本项目工作。

5.1.6 对乙方的各类专项工作提出具体明确的标准和要求。

5.1.7 根据项目考核指标制定具体考核细则，考核细则作为合同附件，定期对乙方的服务进行考核。甲方具有对项目考核细则的解释权。

5.2 乙方的权利和义务

5.2.1 按照本合同规定按时获得甲方支付的服务费用。

5.2.2 有权要求甲方做好热线建设和运营的配合工作，包括各项需求的确认，运营业务流程的提供及业务支撑等。

5.2.3 有权要求甲方提供热线运营所需政府部门业务知识培训、业务口径及业务支持。

5.2.4 按甲方要求提供业务运营所需运营团队，有义务配合甲方做好业务流程梳理工作，执行甲方的业务流程并按相关口径解答问题，做好各类投诉的反馈和沟通工作。定期提供运营情况统计分析报告，同时对甲方日后运营提供建议。

5.2.5 按照甲方要求按时按需完成项目相关人员的招聘工作，服务人员至少具备大专及以上学历，普通话流利且具有良好的沟通能力。乙方需在收到甲方需求后 15 个工作日内完成招聘、面试及录用工作。

5.2.6 有义务按照甲方要求完成对热线人员各类培训工作。

5.2.7 有义务参与甲方组织的“旅客身边人”志愿服务，提升重点站区服务水平。

5.2.8 保证服务人员的服务水平及素质，对不符合甲方业务标准的人员，经双方协商后，乙方应对其人员进行调整。

5.2.9 乙方应与聘用的项目人员签订劳动合同或其他合法用工方式，办理社会保险

等，负责对项目员工的培训与管理，保证在各项管理、服务和保障工作中规范、文明服务。若项目人员在工作过程中出现劳动争议、劳务争议、经济纠纷或其他纠纷，均由乙方负责解决，与甲方无关。（乙方需履行对项目人员关于本条款的告知义务）

5.2.10 接受甲方的监督，遵守甲方办公场所规章制度，配合甲方做好热线项目的验收工作，并对甲方提出的整改意见在规定时间内进行整改。

第六条 安全生产管理

乙方应强化用工人员管理，确保按照正规渠道、合法方式聘用人员，主动加强用工人员安全、思想、法制教育，确保用工人员在工作时间内外均不发生涉及甲方或造成恶劣影响的安全事故和刑事案件。

第七条 意识形态安全

7.1 乙方应严格遵守国家关于意识形态领域的法律法规、政策规定和甲方相关要求，全面落实意识形态工作责任制要求，严格执行甲方制定的意识形态领域管理制度和相关规范性文件，不得从事任何违反意识形态纪律和规定的行为。

7.2 乙方应建立并维持一套有效的审查机制，确保其提供的服务、产品、内容等符合国家意识形态标准。甲方有权对乙方提供的服务、产品、内容进行审查，并有权要求乙方对不符合意识形态要求的内容进行修改或删除。

7.3 乙方建立员工意识形态培训教育制度，并保证每季度至少培训一次，培训内容应包括但不限于国家法律法规、企业文化理念、职业道德与行为规范、信息安全意识教育等。乙方应对所有培训活动保留相关记录，并接受甲方随时检查。

7.4 因乙方过失导致意识形态安全问题，首次发生的应暂停服务开展专项整顿，二次发生的扣除合同履约保证金 20%。对因乙方原因三次发生意识形态安全问题的，甲方有权解除合同并向主管部门报告。因乙方原因发生的重大意识形态责任事故，甲方有权立即解除合同并依法追究乙方责任。

第八条 突发公共卫生事件防控

8.1 在本合同中，“突发公共卫生事件”指由传染病或其他卫生紧急情况引发的可能影响本合同履行的情形，如流行病、大规模感染等。一旦任一方得知或有理由怀疑将有突发公共卫生事件发生，该方应立即书面通知对方，并提供可能影响合同履行的相关信息。

8.2 乙方应严格落实国家、北京市、北京市重点站区管委会下发的突发公共卫生事件防控相关文件、通知，以及主管部门的各项防控管理要求，严格落实甲方关于突发公共卫生事件的防控制度、相关物资储备要求等。

8.3 乙方应根据法律法规和北京市公共卫生指导方针，制定并实施相应的预防措施和应急计划。建立员工健康监测制度，定期检查员工的健康状况，并在发现疑似病例时立即采取隔离措施，防止疾病传播。

8.4 如遇突发公共卫生事件，防疫物资需由乙方自行配备并应符合疫情防控标准，所需费用由乙方承担。

第九条 保密条款

9.1 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种文件（软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

9.2 乙方应对服务人员进行管理和思想教育，加强保密意识，信息安全意识。

9.3 甲、乙双方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

9.4 乙方对服务项目中接触到的国家秘密、工作秘密、商业秘密等保密信息承担以下保密义务：

9.4.1 严格落实甲方保密工作要求，确保保密信息安全，接受甲方保密工作检查。

9.4.2 主动采取加密措施对保密信息进行保护，防止不承担同等保密义务的任何第三方知悉及使用。

9.4.3 不得刺探或者以其他不正当手段（包括利用计算机进行检索、浏览、复制等）

获取与本职工作或本身业务无关的甲方关于该项目的秘密。

9.4.4 不得向不承担同等保密义务的任何第三方披露甲方关于该项目的秘密；不得允许（包括出借、赠与、出租、转让等行为）或协助不承担同等保密义务的任何第三方使用甲方关于该项目的秘密。

9.4.5 如发现甲方关于该项目的保密信息被泄露或者自己过失泄露秘密，采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。

9.4.6 严格加强可能触及秘密岗位人员的管理，禁止对各项秘密及虽非秘密但具有敏感性的公共事件围观、拍照、摄像、录音、记录及传播、扩散；未经甲方允许，不得就涉及本项目的事项接受媒体采访。

9.4.7 甲、乙双方确认，乙方的保密义务自本协议签订时开始，到甲方关于该项目的各类秘密公开时止。乙方是否继续参与甲方关于该项目的工作，不影响保密义务的承担。如乙方未如约履行保密条款，造成不良影响或后果的，甲方有权立即解除合同，并要求乙方按本合同签约价的 10% 支付违约金，如前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

第十条 廉政条款

10.1 乙方及其相关人员应与甲方保持正常的业务交往，建设亲清新型政商关系，按照有关法律法规和程序开展业务工作。

10.2 甲方、乙方和项目有关监管方及其相关人员不得以任何理由向对方、相关单位及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等。

10.3 乙方不得以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

10.4 乙方及其相关人员不得接受或暗示为甲方、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

10.5 乙方及其相关人员不得以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响

公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

第十一条 违约责任

11.1 乙方未按本合同约定履行义务，或服务未达到合同附件规定的标准，甲方有权根据考核结果扣减相关费用。甲方提出整改要求后，乙方拒不整改或虽经整改仍无法满足合同要求的，甲方有权立即解除本合同，并要求乙方支付 5—10 万元违约金。前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当赔偿甲方全部损失。

11.2 如因乙方自身责任，受到新闻媒体曝光、领导点名批评及群众举报（经查证属实）、12345 督办等严重问题或发生等级责任事故，对甲方造成不良社会影响，或造成第三方人身或财产损失等情况，甲方有权要求乙方支付 3—10 万元的违约金；影响特别恶劣或情节特别严重的，甲方有权立即终止本合同，并要求乙方支付违约金 10—50 万元；前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

11.3 乙方服务人员或其公司管理人员在服务中发生违法犯罪行为，或由于乙方管理不当导致服务人员之间产生纠纷造成人身伤害或恶劣影响的，造成的财产损失和民事赔偿由乙方进行赔付，同时甲方有权解除合同。

11.4 乙方管理不当产生安全生产事故造成人身伤害或者财产损失，由乙方进行赔付并弥补对甲方造成的损失，同时甲方有权解除合同。

11.5 乙方管理不当或不履行应对公共突发事件、疫情防控等相关职责造成人身伤害、财产损失、疾病传播、扰乱社会秩序、危害公共安全、产生不良影响等情况，由乙方进行赔付并弥补对甲方造成的损失，同时甲方有权解除合同。

11.6 本合同乙方应支付的违约金或损失赔偿款，甲方有权从未付款项中直接扣除，不足部分有权从履约保证金中扣减。

11.7 若乙方提供的服务或运营团队不符合本合同的约定，经甲方要求整改仍未采取及时、合理的补救措施，致使甲方相应业务的开展受到严重影响，甲方有权解除本合同并要求乙方支付本合同签约价 30% 的违约金。前述违约金不足以弥补甲方损失的，

乙方应当赔偿甲方全部损失。

11.8 若乙方服务不符合甲方考核要求，累计三个月低于 85 分的，甲方有权单方解除合同。

第十二条 免责条款

12.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力，不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

12.2 甲、乙双方任何一方因不可抗力，不能履行合同的，应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限内，提供不可抗力及其对合同履行影响状况的证明。

12.3 不可抗力影响发生后，甲、乙双方视具体情况决定继续履行本合同或解除合同。

12.4 合同履行期间，由于国家政策或政府行为（禁止性）致使合同不能履行的，本合同自一方收到另一方书面通知之日起终止；不能完全履行的，不影响部分继续履行。甲方应支付乙方已履行部分的相应费用。

第十三条 合同生效、变更、终止及解除

13.1 本合同自甲、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。本合同期限届满后，合同即终止。

13.2 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更本合同项下任何条款及内容，若确需修改、变更的，应经双方协商一致并签订书面变更合同。

13.3 如因业务调整等特殊原因，甲方需提前解除合同的，需提前 1 个月通知乙方并履行手续，同时结清当月服务费用。

13.4 若甲、乙双方因合作方式、考核指标等服务内容存在歧义，不能协调解决的需在合同期满前提前解约的，提出的一方需提前 1 个月通知对方。

第十四条 争议解决方式

因本合同引起的一切争议，甲、乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。如协商不成的，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十五条 其它约定

15.1 本合同只限甲乙双方服务合同关系，即合同期内，乙方按照甲方的要求做好服务范围内的工作，甲方按合同支付乙方服务费。本合同到期后，甲乙双方合同关系自动终止。

15.2 本合同中如有未尽事宜，应由甲乙双方协商，签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。本合同条款如与国家法律、法规、政策相抵触，按国家法律、法规、政策执行。

15.3 在本合同有效期内，如甲乙双方或一方发生调整、改制、重组、合并或相关人事变动，均不影响本合同的正常履行。

15.4 本合同所列的双方通信地址真实有效，一方按该地址发送有关通知，对方签收则视为送达。如一方该地址发生变化应及时书面通知对方，否则因此引起的一切后果由未通知方承担。本合同中所列的双方通信地址亦为双方解决纠纷诉诸法律的司法送达地址。

15.5 本合同一式陆份，甲方肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

第十六条 合同附件

合同附件作为本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。本合同附件包括：

- 1.接诉即办服务保障项目考核实施细则
- 2.甲方招标文件及乙方投标文件

（以下无正文，为签署页）

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或

法定代表人或

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

附件 1

接诉即办服务保障项目考核实施细则

第一条 为规范接诉即办服务保障项目考核工作，根据购买服务绩效管理有关规定，制定本细则。

第二条 接诉即办服务保障项考核分为保障工作考核、业务人员考核、人员队伍建设考核

第三条 对承接主体的接诉即办服务保障项目考核，保障工作考核、业务人员考核和人员队伍建设考核的比重分别占 25%、25%和 50%的权重。

第四条 保障工作考核、业务人员考核由接诉即办工作领导小组办公室根据实际情况组织开展，人员队伍建设考核根据业务人员离职率情况开展。

第五条 保障工作考核主要包括是否及时配齐接线员，是否及时配齐办公设备、耗材、办公用品等，是否及时配备接线员的防疫物资，是否做好日常运转保障等。

第六条 业务人员考核主要包括人员是否服从管理、业务是否熟练、沟通是否准确高效、是否能合作完成任务、是否存在创新争优或者失职差错等。

第七条 人员队伍建设考核是指，根据每月度业务人员主动离职率情况，对承接主体进行考核。

人员主动离职率=期间主动离职人数/(期初人员数+期末人员数)÷2×100%

考核分=100-人员主动离职率×100%

第八条 保障工作考核、业务人员考核运用等级量表进行，各主体打分计分公式为：

考核分=总体评价“好”比重×100%+总体评价“较好”比重×70%+总体评价“一般”比重×50%+总体评价“差”比重×0。

第九条 接诉即办服务保障项目考核由接诉即办工作领导小组办公室组织实施，一般每季度进行一次，并按季度考核结果确定本季度应支付金额。

第十条 平时考核发现问题的，可处以适当经费处罚；季度考核成绩低于 90 分的，

原则上每多扣减 1 分、扣减拨付金额的 1%。

第十一条 本细则由接诉即办工作领导小组办公室负责解释。

第六章 响应文件格式

供应商编制文件须知

- 1、供应商按照本部分的顺序编制响应文件，编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

响应文件封面（非实质性格式）

响 应 文 件

项目名称：

项目编号/包号：

供应商名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 供应商资格声明书

供应商资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目磋商中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

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

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，供应商无须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；当供应商拟享受中小企业扶持政策时，仍应提供上述证明文件，否则不享受相关中小企业扶持政策。

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

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业或要求供应商以联合体形式参加采购活动，响应文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

（4）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的供应商出具。联合体参与的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

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

3）对于多标的采购项目，供应商应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

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

2-1-1 中小企业证明

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：_____

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 其他特定资格要求

4 磋商保证金凭证/交款单据电子件

5 响应书（实质性格式）

响应书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号/包号）组织的采购活动，并对此项目进行磋商。

1. 我方已详细审查全部竞争性磋商文件，自愿参与磋商并承诺如下：

（1）本响应有效期为自响应文件提交截止之日起__90__个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应竞争性磋商文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方成交，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照竞争性磋商文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传 真_____

电话_____

电子函件_____

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

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

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

供应商名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人（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.若响应文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
- 3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
- 4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证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____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

供应商名称（加盖公章）：____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：____

日期：____年____月____日

7 报价一览表

报价一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	供应商名称	报价	
		大写	小写

注：1.此表中，每包的报价应和《分项报价表》中的总价相一致。
2.本表必须按包分别填写。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

8 分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

注：1.本表应按包分别填写。

2.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

3.制造商规模列应填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商 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。外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

9 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	竞争性磋商 文件条目号 (页码)	竞争性磋商文 件要求	响应文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择响应无效）： ☐ 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，否则 响应无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

10 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	竞争性磋商文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应内容	偏离情况	说明

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

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

11 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

11-1 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”。

12 最后报价一览表（实质性格式，磋商后提交）

最后报价一览表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	供应商名称	最后报价		其他 声明
		大写	小写	

注：1.此表中，每包的最后报价应和《最后分项报价表》中的总价相一致。
2.本表必须按包分别填写。
3.此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日

13 最后分项报价表（实质性格式，磋商后提交）

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

注：1.本表应按包分别填写。

2.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

3.此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

4.制造商规模列应填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商 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。外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日