



北京市政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：12309 首都检察服务热线购买社会化服务
项目

项目编号：ZC-FW-259181Z

采购人：北京市人民检察院

采购代理机构：中诚跃新（北京）咨询有限公司



目 录

第一章	采购邀请	1
第二章	供应商须知	5
第三章	评审方法和评审标准	23
第四章	采购需求	40
第五章	合同草案条款	44
第六章	响应文件格式	50

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：ZC-FW-259181Z

2.项目名称：12309 首都检察服务热线购买社会化服务项目

3.采购方式：竞争性磋商

4.项目预算金额：144 万元

5.采购需求：为全面提升北京市检察机关检察服务工作的规范化、精细化水平，打造首都检察版“接诉即办”，北京市人民检察院拟引入第三方服务参与首都检察版“接诉即办”相关基础工作。任务如下：

(1) 12309 检察服务热线接听、工单录入、派单、回访；

(2) 群众来信分拣、文件扫描、基础信息录入，群众网络来信、反映诉求相关资料打印、整理归档；

(3) 12345 派单及交换数据分类、相关基础信息录入。

6.合同履行期限：2025 年 4 月 1 日至 2026 年 3 月 31 日。

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小微企业制造、服务和工程全部由符合政策要求的小微企业承接。

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

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）： / 。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：



否

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

3.2 其他特定资格要求： / 。

三、获取采购文件

1.时间：2025年2月14日至2025年2月21日，每天上午9:00至12:00，下午12:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价：0元。

四、响应文件提交时间、响应文件提交截止时间和地点

响应文件提交时间：2025年2月26日上午9:30至10:00（北京时间）。

截止时间：2025年2月26日上午10:00（北京时间）。

地点：北京市朝阳区向军南里二巷甲5号雨霖大厦16层第二会议室。

五、开启

时间：2025年2月26日10点00分（北京时间）。

地点：北京市朝阳区向军南里二巷甲5号雨霖大厦16层第二会议室。

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业、支持乡村产业振兴，政府采购政策具体落实情况详见磋商文件。



2.本项目采用“线上获取采购文件+线下提交响应文件”相结合的采购方式，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。

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。

2.5 编制响应文件

供应商应自行编制响应文件并进行线下提交。

2.6 提交响应文件

供应商应在采购文件要求的提交响应文件时间内，将响应文件提交至采购文件要求的地点。

2.7 线下磋商

磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行线下磋商。

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：北京市人民检察院

地址：北京东城区建国门北大街9号

联系方式：董老师 010-58762459

2.采购代理机构信息

名称：中诚跃新（北京）咨询有限公司

地址：北京市朝阳区向军南里二巷甲5号雨霖大厦16层

联系方式：010-65909800 13124797529

3.项目联系方式

项目联系人：苏憬清 林如蓉 王亚君

电话：010-65909800 13124797529



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： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物 <input type="checkbox"/> 工程
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
2.4	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目__包不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：___年___月___日___点___分 考察地点：_____。
	磋商前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：___年___月___日___点___分 召开地点：_____。
4.1.2	进口产品	是否接受非本国货物、工程、服务参与： <input type="checkbox"/> 是，本次采购项目中的_____已办理进口论证及审批，可以接受非本国货物/工程/服务参与；其余标的仅限本国货物/工程/服务参与。 <input checked="" type="checkbox"/> 否



条款号	条目	内容						
4.2.5	标的所属行业	<p>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：</p> <table border="1"> <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>/</td> <td>12309 首都检察服务热线购买社会化服务</td> <td>租赁和商务服务业</td> </tr> </tbody> </table> <p>如供应商在《中小企业声明函》中填写的采购标的名称或所属行业与竞争性磋商文件中规定的不一致，则不予认定。</p>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	/	12309 首都检察服务热线购买社会化服务	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						
/	12309 首都检察服务热线购买社会化服务	租赁和商务服务业						
10.2	报价	<p>报价的特殊规定：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>无</p> <p><input type="checkbox"/>有，具体情形：_____。</p>						
11.1	磋商保证金	<p>磋商保证金金额：人民币贰万捌仟元整</p> <p>磋商保证金收受人信息：</p> <p>如供应商采用汇款形式递交磋商保证金，须不迟于响应文件递交截止时间之前，使用供应商单位账户一次性汇入（请在汇款时注明“ZC-FW-259181Z”）采购人或采购代理机构指定的账户（账户信息如下），并将银行汇款凭证复印件加盖供应商单位公章，按竞争性磋商文件要求进行密封及送达。</p> <p>开户名（全称）：中诚跃新（北京）咨询有限公司</p> <p>开户行：招商银行股份有限公司北京大运村支行</p> <p>账号：110938847410701</p>						
11.7.5		<p>磋商保证金不予退还的其他情形：</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有，具体情形：</p> <p>（1）成交供应商擅自放弃成交的；</p> <p>（2）法律、法规和竞争性磋商文件规定的其他不予退还情形。</p>						
12.1	响应有效期	自响应文件提交截止之日起算 90 日历天。						
13.1	响应文件份数	<p>响应文件份数：正本：1 份；副本：3 份；电子版：1 份。</p> <p>注：电子文档为全部响应文件正本的扫描件（彩色）。格式采用 PDF 格式，载体形式为 U 盘。并在载体上注明项目名称、包号及供应商</p>						



条款号	条目	内容
		名称。供应商应对正本响应文件纸质版与电子文档的一致性、真实性、完整性负责。 如供应商未按竞争性磋商文件规定的份数递交响应文件，其响应将被视为无效响应。
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： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商：得分且最后报价均相同的，以“12309 电话值守岗服务方案”、“群众来访信息录入岗服务方案”、“信访岗服务方案”三部分得分之和为成交供应商，如前述得分仍一致的，采取磋商小组随机抽取的方式确定。
23.5	分包	本项目是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，具体要求：_____。 （1）可以分包履行的具体内容：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （3）其他要求：_____。
23.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
24.1.1	询问	询问提出形式：书面形式线下送达。
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：法务部； 联系电话：13124797529；



条款号	条目	内容
		通讯地址：北京市朝阳区向军南里二巷甲 5 号雨霖大厦 16 层。
25	代理费	<p>收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 成交供应商</p> <p>收费标准： 以成交金额为基数，参照原国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格〔2002〕1980 号），及国家发展改革委办公厅《关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格〔2003〕857 号）标准执行。</p> <p>缴纳时间：成交供应商应当在领取成交通知书的同时向采购代理机构一次性支付成交服务费。</p> <p>服务费收款账号： 开户名（全称）：中诚跃新（北京）咨询有限公司 开户行：中国银行北京雅宝路支行 账号：329864994010</p>



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》。
 - 2.4 核心产品见《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 本项目是否接受非本国货物、工程、服务参与响应见《供应商须知资料表》。
 - 4.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产



品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

4.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

4.2.1 中小企业定义：

4.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

4.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

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

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



的，联合体视同小微企业。

- 4.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。
- 4.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：
- 4.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- 4.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- 4.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- 4.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- 4.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；
- 4.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。
- 4.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。



- 4.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《供应商须知资料表》。
- 4.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第三章《评审方法和评审标准》。
- 4.3 政府采购节能产品、环境标志产品
- 4.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。
- 4.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。
- 4.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则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**；
- 4.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第三章《评审方法和评审标准》（如涉及）。
- 4.4 正版软件
- 4.4.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。
- 4.5 网络安全专用产品
- 4.5.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023



年第1号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

4.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

4.7 采购需求标准

4.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

4.7.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第四章《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3个工作日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足上述时间的，将顺延提交首次响应文件截止时间。

三 响应文件的编制

- 8 响应范围、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 为保证响应文件封装的可靠性，不致因搬运、堆放等原因散开影响评审，建议供应商将响应文件胶装成册。
- 9.6 响应文件建议按 A4 幅面装订，并编写方便查阅的文件目录，逐页标明页码。
- 9.7 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；由于到账时间晚于首次响应文件提交截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**响应无效**。

11.4 磋商保证金有效期同响应有效期。

11.5 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。

11.6 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：

11.6.1 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；

11.6.2 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；

11.6.3 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。

11.7 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：



- 11.7.1 供应商在响应文件提交截止时间后撤回响应文件的；
- 11.7.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- 11.7.3 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；
- 11.7.4 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；
- 11.7.5 《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、密封

- 13.1 供应商应当准备响应文件正本___份、副本___份及电子版___份（详见《供应商须知资料表》中规定），每份响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”或“电子版”。若正本和副本或电子版不符，以正本为准。
- 13.2 响应文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，所有要求签字的地方都应用不退色的墨水或签字笔由供应商的法定代表人或法定代表人授权代表本人亲笔签字（应与其有效身份证件中姓名一致），不得用盖章（如签名章、签字章）代替，也不得由他人代签。
- 13.3 响应文件格式中所有要求盖章的地方都应加盖单位公章，除特殊标注外，公章是指在公安部门备案的单位公章；财务专用章、合同专用章、投标专用章等均不予认可，仅加盖骑缝章不予认可。
- 13.4 为了便于审阅及区分，供应商可以在响应文件的书脊上注明供应商名称、项目名称及包号（如有）。响应文件的副本可采用正本的复印件，复印件应清晰整洁。
- 13.5 对响应文件进行的任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商的法定代表人或法定代表人授权代表在修改的每一处上签字并加盖公章后有效，否则不予认定。
- 13.6 响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。
- 13.7 供应商必须将响应文件密封递交。对封装材料及样式不作特别规定，供应商应当保证其封装的可靠性，不致因搬运、堆放等原因散开。
- 13.8 供应商须将“磋商保证金”（汇款凭证盖章复印件或保函原件等非现金形式



原件）单独密封，并在包装袋/箱上标明“磋商保证金”字样，单独递交。

- 13.9 所有响应文件（包括磋商保证金）须在包装袋/箱的封装处加盖供应商单位公章或由法定代表人授权代表签字。并注明磋商公告或磋商邀请书中指定的项目名称、项目编号、包号（如有）和“在（开启时间）之前不得启封”的字样。
- 13.10 拒收情形：如果供应商未按上述要求密封，采购人或者采购代理机构将拒绝接收。

四 响应文件的提交

14 响应文件的提交

- 14.1 供应商应当在磋商文件要求的截止时间前，将响应文件密封送达指定地点。
- 14.2 拒收情形：采购人或者采购代理机构将拒绝接收并原封退回在规定的响应文件提交截止时间以后送达的响应文件。

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，将响应文件密封送达指定地点。

16 响应文件的修改与撤回

- 16.1 响应文件提交截止时间前，供应商可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并均须以书面形式通知采购人或者采购代理机构。书面修改材料须由法定代表人或法定代表人授权代表签字或加盖供应商单位公章。
- 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 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。

17.3 供应商不足 3 家的，不予开启响应文件。

17.4 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。供应商提出质疑时，应当提交书面质疑函原件，其他形式的恕不接受。采购代理机构或采购人将以收到书面质疑函原件的时间为接收时间。同时，供应商需将质疑函WORD版以电子邮件形式发采购代理机构，并以电话通知，以便采购人和采购代理机构可及时答复并长期保存。
- 24.2.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：
- （一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
 - （二）质疑项目的名称、编号；
 - （三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
 - （四）事实依据；
 - （五）必要的法律依据；
 - （六）提出质疑的日期。
- 供应商对质疑材料的真实性承担相应法律责任。
- 24.2.4 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，并加盖公章。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。供应商由法定代表人提出质疑的，应当提交法定代表人的身份证明材料，并加盖公章。
- 24.2.5 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。
- 24.2.6 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。
- 24.2.7 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》	
1-1	营业执照等证明文件	<p>供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>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；</p> <p>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”；</p> <p>供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>供应商是分支机构参加响应的，应提供供应商及其所属法人/其他组织的相应证明文件（须同时提供：①所属法人/其他组织的营业执照等身份证明文件；②供应商的营业执照等身份证明文件；③供应商所属法人/其他组织授权其参与本次政府采购活动的授权材料；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</p>	提供证明文件的复印件并加盖供应商单位公章



序号	检查因素	检查内容	格式要求
		件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。以上3项材料均须加盖供应商及其所属法人/其他组织单位公章）。	
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	<p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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。</p>	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	/
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	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，提供如下资料：</p> <p>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。</p> <p>2、如磋商文件接受以联合体形式参加或者允许合同分包的，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。</p>	格式见《响应文件格式》



序号	检查因素	检查内容	格式要求
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》	/
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	<p>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。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2项规定。</p> <p>3、本表序号3-3项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，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。</p> <p>4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。</p> <p>5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>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。</p> <p>7、本项目不接受联合体响应时，供应商不得为联合体。</p>	提供《联合协议》原件 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复印件。	提供证明文件的复印件并加盖供应商单位公章
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。	
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	



序号	检查因素	检查内容	格式要求
		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	按磋商文件要求提供授权委托书；	允许
2	响应完整性	未将一个采购包中的内容拆开响应；	允许
3	最后报价	最后报价未超过磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；	允许
4	报价唯一性	响应文件未出现可选择性或可调整的报价（磋商文件另有规定的除外）；	允许
5	响应有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足磋商文件中载明的响应有效期的；	允许
6	签署、盖章	按照磋商文件要求签署、盖章的；	允许
7	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；	允许
8	★号条款响应	响应文件满足磋商文件第四章《采购需求》中★号条款要求的；	允许
9	进口产品（如有）	磋商文件不接受进口产品响应的内容时，供应商响应产品非进口产品的；	允许
10	国家有关部门对供应商的响应产品有强制性规定或要求的	<p>国家有关部门对供应商的响应产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），供应商的响应产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件复印件并加盖供应商公章：</p> <p>1）采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则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；</p> <p>2）国家有特殊信息安全要求的项目，采购产品涉及无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，响应产品须为符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）</p>	允许



		并通过国家产品认证的产品； 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； 4) 本项目执行《强制性产品认证管理规定》（中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局令第 117 号）的规定，被列入现行《强制性产品认证目录》的产品，供应商须提供“有效期内的强制性产品认证证书(3C 认证证书)”作为证明材料。	
11	公平竞争	供应商遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他供应商的竞争行为，不存在损害采购人或者其他供应商的合法权益情形的；	允许
12	附加条件	响应文件未含有采购人不能接受的附加条件的；	允许
13	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。	允许

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 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。
- 2.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。
- 2.9 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》4.2 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评审时价格不予扣除。
- 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 6% 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。

3.3.9 其他为落实政府采购政策实施的优先采购： / 。

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： / 。

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。

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“《供应商须知资料表》20.1”规定的顺序推荐。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	评价指标和分值		
1	商务 (10分)	业绩及 经验	7分	综合考虑供应商自2022年1月1日（以合同签订时间为准）起至今承担的类似项目的业绩，每个业绩得1分，该项最高得7分。（须提供合同复印件并加盖供应商公章）。
		认证情况	3分	<p>供应商具有下列认证证书的，每提供一个有效认证得1分，本项最高为3分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 质量管理体系认证证书； 2. 环境管理体系认证证书； 3. 职业健康安全管理体系认证证书 <p>注：供应商需提供证书复印件并加盖供应商公章，未按要求提供证明材料的不得分。</p>
2	项目方案 (70分)	项目分析	9分	<p>综合考虑供应商针对采购需求所提供的项目分析，项目分析包括但不限于项目背景、服务理念、服务核心、政策支持、项目重难点等。</p> <p>项目分析针对性突出、对项目背景理解透彻、服务理念及核心明确、对政策理解透彻且运用娴熟、对项目重难点分析全面到位：9分；</p> <p>项目分析针对性强、对项目背景理解深入、服务理念及核心清晰、对政策理解透彻、运用较娴熟，能够为本次服务提供较好的支持，对项目重难点分析较全面：7分；</p> <p>项目分析针对性较强、对项目背景具有一定的理解、服务理念及核心较清晰、对政策理解及运用可为本次服务提供一定的支持，对项目重难点分析基本正确：5分；</p> <p>项目分析针对性较弱、对项目背景理解较少、服务理念及核心模糊、对政策理解较少、运用单一，难以为</p>



				<p>本次服务提供有效支持，对项目重难点分析不准确：3分；</p> <p>项目分析不具备针对性、对项目背景理解缺失、未提供服务理念及核心、对政策理解有重大偏差，且运用困难，无法为本次服务提供有效支持，对项目重难点分析缺失：1分；</p> <p>未提供任何材料：0分。</p>
		12309 电话值守岗服务方案	9分	<p>综合考虑供应商提供的12309 电话值守岗服务方案。</p> <p>方案完整度高、工作职责划分明确、信息汇总时效性突出、信息反馈全面客观、排班安排紧密详细、服务礼仪规范、服务流程有序规范、受众适用性强，完全满足采购需求：9分；</p> <p>方案完整度较高、工作职责划分清晰、信息汇总时效性强、信息反馈较全面、排班安排细致、服务礼貌、服务流程有序性强、受众适用性较强，可以较好满足采购需求：7分；</p> <p>方案基本完整、工作职责划分较清晰、信息汇总时效性较强、信息反馈具有一定的客观性、排班安排较详细、服务礼仪较规范、服务流程有序性较强、有一定的受众适用性，基本满足采购需求：5分；</p> <p>方案完整度不足有缺失、工作职责划分模糊、信息汇总时效性迟缓、信息反馈全面性客观性较弱、排班安排松散、服务礼仪较少、服务流程有序性欠缺、受众适用性较低，满足部分采购需求：3分；</p> <p>方案缺失较多、工作职责划分混乱、信息汇总时效性滞后、信息反馈全面性客观性缺失、排班安排混乱、服务礼仪规范性缺失、服务流程混乱、不具备受众适用性，无法满足采购需求：1分；</p> <p>未提供任何材料：0分。</p>



		<p>群众来访信息录入岗服务方案</p>	<p>9分</p>	<p>综合考虑供应商提供的群众来访信息录入岗服务方案。</p> <p>方案完整度高、工作职责划分明确、信息汇总时效性突出、信息反馈全面客观、排班安排紧密详细、服务礼仪规范、服务流程有序规范，完全满足采购需求：9分；</p> <p>方案完整度较高、工作职责划分清晰、信息汇总时效性强、信息反馈较全面、排班安排细致、服务礼貌、服务流程有序性强、受众适用性较强，可以较好满足采购需求：7分；</p> <p>方案基本完整、工作职责划分较清晰、信息汇总时效性较强、信息反馈具有一定的客观性、排班安排较详细、服务礼仪较规范、服务流程有序性较强、有一定的受众适用性，基本满足采购需求：5分；</p> <p>方案完整度不足有缺失、工作职责划分模糊、信息汇总时效性迟缓、信息反馈全面性客观性较弱、排班安排松散、服务礼仪较少、服务流程有序性欠缺、受众适用性较低，满足部分采购需求：3分；</p> <p>方案缺失较多、工作职责划分混乱、信息汇总时效性滞后、信息反馈全面性客观性缺失、排班安排混乱、服务礼仪规范性缺失、服务流程混乱、不具备受众适用性，无法满足采购需求：1分；</p> <p>未提供任何材料：0分。</p>
		<p>信访岗服务方案</p>	<p>9分</p>	<p>综合考虑供应商提供的信访岗服务方案。</p> <p>方案完整度高、工作职责划分明确、信息汇总时效性突出、信息反馈全面客观、排班安排紧密详细、服务礼仪规范、服务流程有序规范，完全满足采购需求：9分；</p> <p>方案完整度较高、工作职责划分清晰、信息汇总时效</p>



				<p>性强、信息反馈较全面、排班安排细致、服务礼貌、服务流程有序性强、受众适用性较强，可以较好满足采购需求：7分；</p> <p>方案基本完整、工作职责划分较清晰、信息汇总时效性较强、信息反馈具有一定的客观性、排班安排较详细、服务礼仪较规范、服务流程有序性较强、有一定的受众适用性，基本满足采购需求：5分；</p> <p>方案完整度不足有缺失、工作职责划分模糊、信息汇总时效性迟缓、信息反馈全面性客观性较弱、排班安排松散、服务礼仪较少、服务流程有序性欠缺、受众适用性较低，满足部分采购需求：3分；</p> <p>方案缺失较多、工作职责划分混乱、信息汇总时效性滞后、信息反馈全面性客观性缺失、排班安排混乱、服务礼仪规范性缺失、服务流程混乱、不具备受众适用性，无法满足采购需求：1分；</p> <p>未提供任何材料：0分。</p>
		<p>项目实 施质量 保证方 案</p>	<p>4分</p>	<p>综合考虑供应商提供的项目实施质量保证方案。</p> <p>项目实施质量保证方案包括但不限于人员稳定性保障措施、针对人员选拔与现场管理的监管体系及保障方案、人员储备情况等。</p> <p>方案完整度高、人员稳定性保障措施丰富且有效、具有完善的针对人员选拔与现场管理的监管体系及保障方案、人员储备充裕，完全满足采购需求：4分；</p> <p>方案完整度较高、人员稳定性保障措施较多且有效、具有一定的针对人员选拔与现场管理的监管体系及保障方案、人员储备充足，可以满足采购需求：3分；</p> <p>方案基本完整、有常规人员稳定性保障措施、能够提出初步的针对人员选拔与现场管理的监管体系及保障方案、人员储备较多，基本满足采购需求：2分；</p>



				<p>方案完整度较弱有缺失、人员稳定性保障措施较少、针对人员选拔与现场管理的监管体系及保障方案较弱、人员储备较少，无法完全满足采购需求：1分；未提供任何材料：0分。</p>
		信息安全及保密措施	9分	<p>综合考虑供应商提供的信息安全及保密措施。 信息安全及保密措施包括但不限于保密制度建设、对话务内容保密措施、操作流程规范等。 方案完整度高、保密制度建设健全完善、对话务内容保密措施丰富且有效、操作流程规范且细致，完全满足采购需求：9分； 方案完整度较高、保密制度建设完善、对话务内容保密措施多样且有效、操作流程规范，可以满足采购需求：7分； 方案基本完整、保密制度建设基本完善、对话务内容保密措施较常规、操作流程基本规范，基本满足采购需求：5分； 方案完整度较弱有缺失、保密制度建设松散、对话务内容保密措施较少、操作流程随意，勉强满足采购需求：3分； 方案缺失较多、保密制度建设缺失、对话务内容无保密措施、不便于操作且未执行，无法完全满足采购需求：1分； 未提供任何材料：0分。</p>
		绩效及内控管理方案	4分	<p>综合考虑供应商提供的绩效及内控管理方案。 绩效及内控管理方案包括但不限于保障措施完备全面、内控制度及服务过程管理措施、排班制度、优化资源配置方法、服务指标等。 方案完整度高、保障措施完备全面、具有完善的内控制度及服务过程管理措施，排班制度合理高效、资源</p>



				<p>配置和服务指标设置合理，完全满足采购需求：4分；</p> <p>方案完整度较高、保障措施全面、具有较全面的内控制度及服务过程管理措施，排班制度、资源配置和服务指标设置较合理，可以满足采购需求：3分；</p> <p>方案基本完整、保障措施较全面、具有一定的内控制度及服务过程管理措施，排班制度基本合理、资源配置和服务指标设置合理性不足，基本满足采购需求：2分；</p> <p>方案完整度较弱有缺失、保障措施较少、内控制度及服务过程管理措施松散，排班制度、资源配置和服务指标设置合理性不足，无法完全满足采购需求：1分；</p> <p>未提供任何方案：0分。</p>
		<p>服务报 告撰写 方案</p>	<p>4分</p>	<p>综合考虑供应商提供的服务报告撰写方案。</p> <p>服务报告撰写方案包括但不限于报告构思、整体内容关联性、数据前瞻性与导向性、表述及可视性等。</p> <p>方案完整度高、报告构思清晰、突出整体内容关联性、数据前瞻性与导向性强、表述清晰突出可视性，完全满足采购需求：4分；</p> <p>方案完整度较高、报告构思较清晰、整体内容关联性强、数据前瞻性与导向性较强、表述较清晰可视性强，可以满足采购需求：3分；</p> <p>方案完整度较弱、报告构思模糊、整体内容关联性较小、数据前瞻性与导向性不足、表述清晰度不足，可视性弱，勉强满足采购需求：2分；</p> <p>方案缺失较多、报告构思混乱、无关联性、数据不具备前瞻性与导向性、表述混乱不具备可视性，无法完全满足采购需求：1分；</p> <p>未提供任何材料：0分。</p>



		<p>实施团队、人员安排</p>	<p>4分</p>	<p>综合考虑供应商针对本项目组建的项目经理/负责人情况（附人员组成名单、个人简历、学历证书、资历证明等材料）。</p> <p>注：项目经理/负责人不具备法学相关专业的大专以上学历的，本项为0分（审核依据为项目经理/负责人的学历证书复印件）。</p> <p>项目经理/负责人安排合理，简历或其他资历证明充分体现其专业性、稳定性、以及具备丰富的类似工作经验：4分；</p> <p>项目经理/负责人安排较合理，简历或其他资历证明能够体现其专业性较强、较稳定、具备类似工作经验：3分；</p> <p>项目经理/负责人安排合理性较弱，简历或其他资历证明体现其专业性较弱、或稳定性不足、或相关项目经验较少：2分；</p> <p>项目经理/负责人不具有专业性、流动性较大、无相关工作经验：1分；</p> <p>未提供任何材料，或采购人发现项目经理/负责人为曾由采购人辞退、或提出更换要求，不再继续为采购人提供服务的工作人员：0分。</p>
			<p>9分</p>	<p>综合考虑供应商针对本项目组建的服务团队情况（附人员组成名单、个人简历、学历证书、资历证明等材料）。</p> <p>注：服务团队全体成员均需具备大专以上学历，如服务团队成员中出现非大专以上学历的，本项为0分（审核依据为服务团队全体成员的学历证书复印件）。</p> <p>服务团队安排合理、充分体现专业性、数量充裕、人员结构稳定、经验丰富，具有呼叫工作经验的人员超过总人数的30%，且法学专业人员超过总人数的75%：</p>



			<p>9分： 服务团队安排较合理、专业性强、数量较多、人员结构较稳定、经验较多，具有呼叫工作经验的人员超过总人数的30%，且法学专业人员超过总人数的75%：7分；</p> <p>服务团队安排具有一定的合理性、专业性较强、数量及人员结构固定、具有呼叫工作经验的人员超过总人数的30%，且法学专业人员超过总人数的75%：5分；</p> <p>服务团队合理性较弱、专业性不足、数量较少、人员结构稳定性不足、相关项目经验较少，或具有呼叫工作经验的人员低于总人数的30%，或法学专业人员低于总人数的75%：3分；</p> <p>服务团队合理性缺失、不具有专业性、人员结构流动性较大、无相关工作经验，具有呼叫工作经验的人员低于总人数的30%，且法学专业人员低于总人数的75%：1分；</p> <p>未提供任何材料，或采购人发现团队人员中出现曾由采购人辞退、或提出更换要求，不再继续为采购人提供服务的工作人员：0分。</p>
3	价格 (20分)	<p>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）×20</p>	
合计 100 分			



第四章 采购需求

一、项目简介或概况

为全面提升北京市检察机关检察服务工作的规范化、精细化水平，打造首都检察版“接诉即办”，以检察机关原有的“网、电、信、访”等受理办理群众诉求渠道为基础，通过进一步部署覆盖全市三级院的12309检察服务热线及视频接访系统、规范全市检察机关12309、12345热线派单工作机制，提高首都检察机关为民服务质效，实现“接诉即办、未诉先办”。依据中共中央办公厅《关于加强法官检察官正规化专业化职业化建设，全面落实司法责任制的意见》中“推广外包方式，规范管理，提升辅助事务集约化、专业化水平和效率，保障司法人员专注于司法关键业务”等相关规定，引入第三方服务参与首都检察版“接诉即办”相关基础工作。

二、服务内容及要求

根据前述政策依据，结合首都检察版“接诉即办”工作需要，引入第三方服务承担的相关工作任务如下：

(1) 12309 检察服务热线接听、工单录入、派单、回访；

(2) 群众来信分拣、文件扫描、基础信息录入，群众网络来信、反映诉求相关资料打印、整理归档；

(3) 12345 派单及交换数据分类、相关基础信息录入；

经对现有工作量进行测算，并对后续工作进行预估，拟设置 9 个坐席，具体坐席安排及要求如下：

1、岗位职责要求

1.1 12309 电话值守岗坐席 4 个、群众来访信息录入岗坐席 2 个、信访岗坐席 3 个。

1.1.1 12309 电话值守岗负责接听采购人 12309 热线，准确解答法律咨询、依法登记人民群众控告、申诉、司法救助申请和国家赔偿申请等。

群众来访信息录入岗负责协助检察官进行群众基础信息采集录入。

信访岗负责辅助检察官办案组进行资料扫描、基础信息录入、法律文书邮寄等事务性工作。

1.2 岗位坐席人员配备要求。

本项目 12309 电话值守岗为全年 365 天，群众来访信息录入岗和信访岗为工作日，各岗位坐席需配比合理人员数量，并确保人员工作时间和其他各项权益符合《中华人民



《中华人民共和国劳动法》，以下为具体比例。

岗位名称	坐席数（席）	工作时间
12309 电话 值守岗	4	全年每天 24 小时不间断（工作日+ 休息日）
群众来访信息录入岗	2	工作日
信访岗	3	工作日

2. 岗位人员要求

2.1 岗位人员需具有大专以上学历，其中法学专业人员不低于总人数的 75%，具有呼叫中心工作经验的人员不低于总人数的 30%。不得直接或间接聘用任何曾由采购人辞退、或提出更换要求，不再继续为采购人提供服务的工作人员

2.2 普通话标准，熟悉计算机相关基础操作；

2.3 具备较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力；

2.4 政治素养良好，无犯罪违法违纪纪录，严格遵守采购人各项规章制度、保密制度、服务规范等。

2.5 第三方服务人员经过岗前培训后，先由服务商进行考核，再由采购人考核，经考核合格后的人员正式上岗负责各岗位相关工作。

3. 服务质量要求

3.1 各岗位人员在工作中要使用规范的服务用语，做到文明、礼貌、热情、诚恳、周到服务。不得因服务或业务问题引发公众有效投诉。

3.2 12309 电话值守岗工作日白天不低于 4 个岗位，夜晚不低于 2 个岗位；周末、节假日白天不低于 2 个岗位，夜晚不低于 2 个岗位。

群众来访信息录入岗工作日定额 2 个岗位。

信访岗工作日定额 3 个岗位。

3.3 服务商要保障第三方服务人员稳定，人员年流动率不高于 20%。人员离岗需提前三个月书面通知采购人。

3.4 服务商承担员工薪酬、社保、婚假、产假、丧假、哺乳假、年休假、病假等运营成本。由于服务商责任，造成工作任务未完成需要加班的，加班费用由服务商承担。

3.5 服务商每季对人员的出勤、应急事件处理、信息反馈及工作配合度等方面进行考核。如因病假事假、公司例会或公共卫生事件影响等原因不能到岗的，应安排替补人员，提前告知采购人并征得同意。对于工作出现重大过失、不配合工作、未能出勤且未



安排替补人员等情况考核不称职者，采购人有权要求更换，服务商应在 3 个工作日内做出实质响应。

3.6 采购人对不称职第三方服务人员的更换要求，服务商需在 2 个工作日内做出实质响应。

3.7 根据本项目特点制定合理、高效的排班制度。除保证一年 365 天各岗位不出现缺人、漏岗的现象以外，还要优化资源配置、制定服务指标，根据人员技能配置合适岗位，建立各岗位备勤制度等方法提高各岗位的工作效率、服务质量，提升公众满意度。

四、付款进度和比例

付费周期：按进度支付。

第一次支付时间为合同签订后支付合同金额的 50%；

第二次支付时间为合同到期前且通过甲方考核之后，支付合同金额的 50%。

五、响应材料

1、如供应商自 2022 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）起至今承担过类似项目的业绩，可在提供合同复印件并加盖供应商公章。

2、如供应商具有与本次服务质量相关的认证证书的，例如质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书等，可在响应文件中提供证书复印件并加盖供应商公章。

3、供应商可根据项目需求和特征，结合自身经验，在响应文件中提供：

3.1 项目分析，项目分析包括但不限于项目背景、服务理念、服务核心、政策支持、项目重难点等。

3.2 12309 电话值守岗服务方案、群众来访信息录入岗服务方案、信访岗服务方案三类具体工作方案。

3.3 项目实施质量保证方案，包括人员稳定性保障措施、针对人员选拔与现场管理的监管体系及保障方案、人员储备情况等。

3.4 信息安全及保密措施，包括保密制度建设、对话务内容保密措施、操作流程规范等。

3.5 绩效及内控管理方案，包括保障措施、内控制度及服务过程管理措施、排班制度、优化资源配置方法、服务指标等。

3.6 服务报告撰写方案，服务报告撰写方案包括但不限于报告构思、整体内容关联性、数据前瞻性与导向性、表述及可视性等。



3.7 结合岗位数量及要求列明拟派实施团队和人员安排。附人员组成名单、个人简历和资历证明等材料，明确项目负责人和服务人员在本项目的岗位及职责。



第五章 合同草案条款

12309首都检察服务热线购买社会化服务项目协议

甲方：北京市人民检察院

法定代表人/负责人：朱雅频

地址：北京市东城区建国门北大街9号

联系人：_____

联系电话：_____

乙方：

负责人：

地址：

联系人：

联系电话：

为满足“12309首都检察服务热线”等工作需求，北京市人民检察院（以下称甲方）与_____（以下称乙方）本着友好合作的原则，经协商，就甲方委托乙方提供“12309首都检察服务热线”服务的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下协议：

第一条 协议目的

为保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务，规范合作过程中的行为，特制订本协议。

第二条 服务内容

由乙方提供驻场服务，承担以下工作任务：

- （1）12309 检察服务热线接听、工单录入、派单、回访；
- （2）群众来信分拣、文件扫描、基础信息录入，群众网络来信、反映诉求相关资料打印、整理归档；
- （3）12345 派单及交换数据分类、相关基础信息录入。

1 岗位职责要求

- 1.1 12309 电话值守岗坐席 4 个、群众来访信息录入岗坐席 2 个、信访岗坐席 3 个。



1.1.1 12309 电话值守岗负责接听甲方 12309 热线，准确解答法律咨询、依法登记人民群众控告、申诉、司法救助申请和国家赔偿申请等。

群众来访信息录入岗负责协助检察官进行群众基础信息采集录入。

信访岗负责辅助检察官办案组进行资料扫描、基础信息录入、法律文书邮寄等事务性工作。

1.2 岗位坐席人员配备情况。

本项目 12309 电话值守岗为全年 365 天，群众来访信息录入岗和信访岗为工作日，各岗位坐席需配比合理人员数量，并确保人员工作时间和其他各项权益符合《中华人民共和国劳动法》，以下为具体比例。

岗位名称	坐席数（席）	工作时间
12309 电话值守岗	4	全年每天 24 小时不间断(工作日+休息日)
群众来访信息录入岗	2	工作日
信访岗	3	工作日

2.岗位人员要求

2.1 岗位人员需具有大专以上学历，其中法学专业人员不低于总人数的 75%，具有呼叫工作经验的人员不低于总人数的 30%。不得直接或间接聘用任何曾由采购人辞退、或提出更换要求，不再继续为采购人提供服务的工作人员。

2.2 普通话标准，熟悉计算机相关基础操作；

2.3 具备较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力；

2.4 政治素养良好，无犯罪违法违纪纪录，严格遵守甲方各项规章制度、保密制度、服务规范等。

2.5 第三方服务人员经过岗前培训后，先由乙方进行考核，再由甲方考核，经考核合格后的正式上岗负责各岗位相关工作。

3.服务质量要求

3.1 各岗位人员在工作中要使用规范的服务用语，做到文明、礼貌、热情、诚恳、周到服务。不得因服务或业务问题引发公众有效投诉。

3.2 12309 电话值守岗工作日白天不低于 4 个岗位，夜晚不低于 2 个岗位；周末、节假日白天不低于 2 个岗位，夜晚不低于 2 个岗位。

群众来访信息录入岗工作日定额 2 个岗位。



信访岗工作日定额 3 个岗位。

3.3 乙方要保障第三方服务人员稳定，人员年流动率不高于 20%。人员离岗需提前三个月书面通知甲方。

3.4 乙方承担员工薪酬、社保、婚假、产假、丧假、哺乳假、年休假、病假等运营成本。由于乙方责任，造成工作任务未完成需要加班的，加班费用由乙方承担。

3.5 乙方每季对人员的出勤、应急事件处理、信息反馈及工作配合度等方面进行考核。如因病假事假、公司例会或公共卫生事件影响等原因不能到岗的，应安排替补人员，提前告知甲方并征得同意。对于工作出现重大过失、不配合工作、未能出勤且未安排替补人员等情况考核不称职者，采购人有权要求更换，乙方应在 3 个工作日内做出实质响应。

3.6 甲方对不称职第三方服务人员的更换要求，乙方需在 2 个工作日内做出实质响应。

3.7 根据本项目特点制定合理、高效的排班制度。除保证一年 365 天各岗位不出现缺人、漏岗的现象以外，还要优化资源配置、制定服务指标，根据人员技能配置合适岗位，建立各岗位备勤制度等方法提高各岗位的工作效率、服务质量，提升公众满意度。

第三条 协议有效期

本协议自甲乙双方签字盖章之日起生效。协议履行期为__年__月__日至__年__月__日止。

第四条 双方的权利和义务

4.1.1 甲方负责向乙方提供项目所需的服务场地、服务信息、工作流程及相关工作标准；甲方调整服务规模或业务要求的，经甲、乙双方商议确认后，乙方对所提供的服务进行调整，针对调整事项甲方需按照实际服务内容以本合同约定标准支付服务费用。

4.1.2 甲方负责对乙方相关服务人员进行业务培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。

4.1.3 甲方应按时向乙方支付本协议约定的服务费用。

4.2.1 乙方应严格按照甲方要求和本协议约定进行服务人员招聘、统筹等相关工作。

4.2.2 如甲方调整服务规模或业务要求，经甲、乙双方协商确认后，乙方应对所提供的服务进行调整，乙方有权要求甲方按照实际服务内容支付服务费用，但调整费用发生前应先取得甲方书面认可。

4.2.3 未经甲方书面同意，不得以任何形式转让、转包、分包本项目部分或全部内



容给第三方。

4.2.4 乙方应该保证工作人员符合甲方的要求（政治面貌、专业背景、工作技能等），并参加相关业务培训。

4.2.5 乙方有权按照本协议规定按时获得甲方支付的服务费用。

4.2.6 乙方负责服务人员的餐费。每月按实际用餐人数与甲方进行结算。若甲方实际用餐标准发生变化，则依据实际餐费标准结算。

4.2.7 乙方负责提供服务人员的统一着装。

4.2.8 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。

4.2.9 本合同服务期届满后，在甲方确定新的服务商并签订新的服务合同之前，乙方应继续按照本合同约定的服务内容和标准提供服务，以确保服务的延续性。在此期间，双方应按照本合同约定的条款和条件继续履行各自的权利和义务，直至新的服务商正式接管服务为止。

第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 合同金额为 元（大写人民币 ）。。

5.2 付费周期：按进度支付。

第一次支付时间为合同签订后支付合同金额的 50%，即 元（大写人民币 ）。。

第二次支付时间为合同到期前且通过甲方考核之后，支付合同金额的 50%，即 元（大写人民币 ）。。

5.3 甲方每次支付费用后，乙方在 3 个工作日内向甲方开具等额正规发票。

5.4 支付方式：按_____支付方式。

账户名称：

开户行：

银行账号：

第六条 违约责任

6.1 甲方解除合同的有关要求：

(1) 若乙方人员更换三次后，仍不满足甲方相关要求的，甲方有权解除合同。

(2) 若乙方转让、转包、分包本项目部分或者全部内容给第三方的，甲方有权解除合同。

(3) 若乙方未按照第七条保密条款规定，泄露甲方秘密的，甲方有权解除合同。



6.2 乙方解除合同的有关要求：

（1）甲方如有特殊原因，需逾期支付服务费用，应以书面形式向乙方进行说明，逾期 60 天仍未支付，乙方可解除本合同。

（2）若甲方未按约定的金额、期限、方式向乙方支付费用，且未向乙方提供相关说明，乙方有权终止合同约定服务。

6.3 甲乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，非违约方有权同时采取以下措施：

（1）要求违约方采取及时、合理的补救措施；

（2）要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任；

第七条 保密条款

7.1 甲、乙双方对本协议相关的各种资料和信息保密。

7.2 任何一方对于在合作过程中了解或接触到的对方工作秘密及其他敏感资料和信息（以下简称“保密信息”）均应保守秘密；未经对方书面同意，任何一方不得向媒体公开或向第三方透露、给予或转让该项保密信息。泄密的一方将对另一方因此而受的损失负完全赔偿责任。

第八条 免责条款

8.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行本协议的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除责任。

8.2 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行协议的，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，提供不可抗力事件及其对协议履行影响状况的证明。

8.3 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协议或解除协议。

第九条 争议解决方式

因本协议引起的一切争议，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，应向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十条 协议变更、终止、解除

10.1 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更任何条款及内容，若确需修改、变更的，经甲、乙双方协商一致并签订补充协议。

10.2 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除协议，甲方不承担违约责任，但需以书面形式通知乙方并履行手续，向乙方结清当月服务费。



第十一条 其它约定

11.1 本协议生效后，甲方以书面载明的有关调整业务内容的说明，经甲、乙双方同意，书面通知自动构成本协议的组成部分，对甲、乙双方具有约束力，协议仍有未尽事宜，甲、乙双方可签订补充协议解决。

11.2 本协议的附件、补充协议与本协议具有同等法律效力。若本协议的补充协议与本协议存在冲突，则以本协议的补充协议为准。

11.3 本协议一式捌份，甲方伍份，乙方叁份，具有同等效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市人民检察院

乙方（盖章）：

法定代表人/负责人（签字）：

负责人（签字）：

或委托代理人（签字）：

或委托代理人（签字）：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日



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》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。



2-1-1 中小企业证明文件

中小企业声明函（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：

12309 首都检察服务热线购买社会化服务，属于租赁和商务服务业；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）；

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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



残疾人福利性单位声明函格式

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

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期：_____



3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 其他特定资格要求



4 磋商保证金凭证/交款单据复印件

磋商保证金汇款凭证复印件
或保函等非现金形式复印件

注：采用汇款形式递交磋商保证金的，磋商保证金将原路退还至打款账户，为保证及时退还保证金，请确认提供的磋商保证金汇款凭证账户信息清晰可辨，或据实填写下表。

供应商名称		社会统一信用代码	
项目名称及编号			
保证金金额			
退款银行名称			
退款银行行号			
退款账号			

注：以上内容及信息还应单独制作一份，按照“供应商须知”的规定和磋商保证金一同密封、标记并单独提交。



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_____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）响应文件和处理采购过程中除质疑以外的有关事务，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）：_____

委托代理人（签字）：_____

委托代理人（即授权代表）联系电话：_____

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：

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复印件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**复印件。



法定代表人（单位负责人）身份证明

致：____（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____ 性别：____ 年龄：____ 职务：____

系____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件：

供应商名称（加盖公章）：____

法定代表人（单位负责人）（签字）：____

法定代表人（单位负责人）联系电话：_____

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（报价单位：人民币元）
/		

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

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日



8 分项报价表

分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

注：上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日



9 合同条款偏离表（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
<p>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）：</p> <p><input type="checkbox"/> 无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）</p> <p><input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐列明，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。）</p>					

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”。如对采购需求没有任何偏离，本表中包括“无偏离”三字即视为对采购需求没有任何偏离，无需逐条响应。此种情况下未逐条响应采购需求的不会被视作无效响应。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日



11 成交服务费承诺书

致：中诚跃新（北京）咨询有限公司

我们在贵公司组织的_____项目（项目编号：_____）采购中若成交，我们保证在收到贵公司成交通知后的3个工作日内及时领取成交通知书，且不迟于领取成交通知书时，按磋商文件中规定的收费标准和贵公司可接受的支付方式，向贵公司一次性支付应当缴纳的成交服务费用。

特此承诺！

承诺方名称：_____

承诺方公章：_____

承诺方法定代表人或其授权代表签字：_____

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

日期：_____



12 承诺函

说明：

- (1) 如本项目（包）第四章《采购需求》中未要求提供承诺函，则响应文件无需提供《承诺函》。
- (2) 如本项目（包）第四章《采购需求》中要求提供承诺函且该要求设置为★号条款，则须提供《承诺函》（实质性格式）。

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织的_____项目（项目编号：_____）采购活动，作出如下承诺：

特此承诺！

承诺方名称：_____

承诺方公章：_____

签字（签字人以竞争性磋商文件具体要求为准）：_____

地址：_____

电话：_____

日期：_____



13 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

13-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1.供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2.供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3.外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。



14 拟派人员清单

序号	人员姓名	性别	年龄	政治面貌	现有与本项目服务相关的职业资格证书	学历	第一专业	呼叫工作经验情况	本项目中拟任岗位
1									
2									
3									
4									
5									
6									
..									



15 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：_____ 项目名称：_____

包号	供应商名称	报价（报价单位：人民币元）
/		

- 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. 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



16 最后分项报价表（实质性格式，磋商后提交）

最后分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

注：1.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

2.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。

供应商名称：_____

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日