

北京市政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：通州区市场监督管理局智能 AI 咨询服务项目

立项编号：11011224210200014423-XM001

采购人：北京市通州区市场监督管理局

采购代理机构：北京市京发招标有限公司

二零二四年十一月

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	20
第四章	采购需求	35
第五章	合同草案条款	44
第六章	响应文件格式	45

第一章 采购邀请

一、项目基本情况

- 1.立项编号：11011224210200014423-XM001
- 2.项目名称：通州区市场监督管理局智能 AI 咨询服务项目
- 3.采购方式：竞争性磋商
- 4.项目预算金额：106.86 万元、项目最高限价：/万元
- 5.采购需求：

序号	标的名称	数量	简要需求 (详见招标文件)	预算金额 (万元)
1	通州区市场监督管理局 智能 AI 咨询服务项目	1	智能 AI 咨询服务	106.86

- 6.合同履行期限：自签订之日起一年
- 7.本项目是否接受联合体：是 否。
- 8.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；

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 落实政府采购政策的资格要求：

2.2.1、参加投标活动前三年内无行贿犯罪记录的证明。“中国裁判文书网”

(wenshu.court.gov.cn) 查询投标单位、法人代表及拟参与投标项目负责人无行贿行为情况，参与投标活动前三年内投标单位、法人代表及拟参与投标项目负责人有行贿行为情况其投标将被拒绝；

2.投标人未被列入“信用中国”网(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单和“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。被列入其投标将被拒绝；

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 其他特定资格要求：如有

三、获取采购文件

1.时间：2024年12月10日至2024年12月16日，每天上午09:00至11:30，下午13:00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：供应商持 CA 数字认证证书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：2024年12月20日13点30分（北京时间）。

地 点：北京市东城区崇文门外大街90号308会议室。

五、开启

时间：2024年12月20日13点30分（北京时间）。

地点：北京市东城区崇文门外大街90号308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

1.1.本项目需要落实的政府采购政策：

(1) 执行《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库[2019]18号）；

(2) 执行《财政部 发展改革委关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库[2019]19号）；

(3) 执行《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）；

- (4) 《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）；
- (5) 《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）；
- (6) 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；
- (7) 执行《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作方案》（财库〔2011〕124号）；
- (8) 执行《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）；

(9)《北京市财政局关于持续深化政府采购营商环境改革的通知》（京财采购〔2022〕672号）；

(10)《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）；

(11)《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）。

2.本项目采用线上和线下相结合的采购方式。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 认证证书服务热线 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 获取电子磋商文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子磋商文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，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磋商文件电子版。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。

3.评审办法：综合评分法

八、对本项目提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名称：北京市通州区市场监督管理局

地址：北京市通州区滨惠北二街 5 号

联系方式：薛老师

2.采购代理机构信息

名称：北京市京发招标有限公司

地址：北京市东城区崇文门外大街 90 号 405 室

联系方式：张晨 010-67117458

电子邮箱：aoyun688@263.net

3.项目联系方式

项目联系人：张晨

电话：010-67117458

电子邮箱：aoyun688@263.net

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。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： <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				
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：___/___。				
4.2.5	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：				
		<table border="1"> <thead> <tr> <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>通州区市场监督管理局智能 AI 咨询服务项目</td> <td>信息传输业</td> </tr> </tbody> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	通州区市场监督管理局智能 AI 咨询服务项目	信息传输业
		标的名称	中小企业划分标准所属行业			
通州区市场监督管理局智能 AI 咨询服务项目	信息传输业					
10.2	报价	报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：___/___。				
11.1	磋商保证金	磋商保证金金额： <u>不提交</u> 磋商保证金收受人信息： 账户名称：北京市京发招标有限公司 开户行：招商银行北京分行崇文门支行 账号：11091881671060100000000002 投标保证金以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函（含政府采购投标担保函）等非现金形式提交。 <input checked="" type="checkbox"/> 本项目不要求				
		磋商保证金不予退还的其他情形： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：___/___。				
12.1	响应有效期	自提交响应文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。				
15.1	响应文件的提	递交地点： <u>北京市东城区崇文门外大街 90 号 309 会议室。</u>				

条款号	条目	内容
	交	
16.1	响应文件截止时间	截止时间： <u>2024年12月20日13点30分（北京时间）。</u>
20.1	成交供应商的确认	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 <u>成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商：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。</u>
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： <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> 。
24.1.1	询问	<u>询问送达形式：以书面形式向招标采购单位提交质疑书（原件）供应商应提交书面询问函，供应商为自然人的，询问函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，询问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。</u>
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>北京市京发招标有限公司</u> ； 联系电话： <u>张晨 010-67117458</u> ； 通讯地址： <u>北京市东城区崇文门外大街90号405室。</u>
25	代理费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 成交供应商 收费标准： <u>参照国家发展计划委员会颁发的《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；</u> 缴纳时间： <u>在中标通知书发出之日起5个工作日内向采购代理机构缴付中标服务费。</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要求）
 - 4.1 进口产品
 - 4.1.1 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）。
 - 4.1.2 本项目是否接受进口产品见第四章《采购需求》。
 - 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：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。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号）。

4.2.1.1 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。

4.2.1.2 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。

4.2.1.3 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.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 残疾人福利单位定义：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 支持乡村产业振兴管理
- 4.4.1 为落实《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）有关要求，做好支持脱贫攻坚工作，本项目采购活动中对于支持乡村振兴管理的相关要求见第四章《采购需求》（如涉及）。
- 4.5 正版软件
- 4.5.1 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购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，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品，否则**响应无效**。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。
- 4.5.2 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 信息安全产品

4.6.1 所投产品属于《关于调整信息安全产品强制性认证实施要求的公告》（2009年第33号）范围的，采购经国家认证的信息安全产品，否则**响应无效**。关于信息安全相关规定依据《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库〔2010〕48号）。

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》。

5 响应费用

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

二 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 采购人或采购代理机构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；不足上述时间的，将顺延提交响应文件的截止时间。

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。供应商应当对所报采购包对应第四章《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开响应，否则其对该采购包**响应无效**。
- 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报价。

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 所报货物及标准附件、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、税费等按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关服务费用。

10.2.2 按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关工程或服务费用。

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缴纳交纳磋商保证金，并作为其响应文件的一部分。

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（保函）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 供应商在提交响应文件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 响应文件的份数和签署
- 13.1 供应商应递交响应文件正本壹份、副本叁份，电子版本 U盘壹份（word 版和

正本扫描盖章后彩色扫描 pdf 版)。每份响应文件封面须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。电子版文件与纸质文件不符，以纸质文件为准。

- 13.2 响应文件的正本和副本均需打印或使用不褪色的蓝、黑墨水笔书写，字迹应清晰易于辨认，副本可为正本的复印件，正本和副本如有不一致之处，以正本为准。响应文件及修改文件一律使用 A4 号纸（有特殊规定的图纸及其他文件资料除外）。
- 13.3 响应文件正本、副本封面均应加盖供应商公章并经法定代表人或其委托代理人签字或盖章。由委托代理人签字或盖章的在响应文件中须同时提交响应文件签署授权委托书。**法定代表人或其委托代理人需另外手持一份法定代表人证明文件或法定代表人授权委托书，并出示有效身份证件（原件和复印件）在磋商时交于采购代理机构。**不符合本条规定的将被视为无效文件。
- 13.4 响应文件正本的响应函部分应严格按照本须知 13 条款内容签字、盖章。
- 13.5 电子文件规定存储载体 U 盘形式，并标注单位名称。
供应商递交的电子文件应包含纸质响应文件全部内容，电子文件规定格式为：
①文本文件采用 DOC、DOCX、RTF、TXT、PDF 格式；
②图像文件采用 JPEG、TIFF 格式；
③影像文件采用 MPEG、AVI、MP4 格式；
④声音文件采用 WAV、MP3 格式。
- 13.6 响应文件应字迹清楚，内容齐全，不得涂改或增删。任何行间插字、涂改和增删，必须有供应商公章及授权代表签字方为有效。
- 13.7 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。

四 响应文件的提交

14 响应文件的装订、密封和标记

14.1 响应文件的装订要求：响应文件每份应胶装成一册，均须左册装订，装订须牢固不易拆散。

14.2 供应商应将响应文件的正本、副本、电子版文件（须标注单位名称）单独密封。密封袋上清楚地标明“正本”、“副本”、“电子版”。

14.3 在响应文件密封袋上均应：

14.3.1 清楚标明递交至招标公告或投标邀请书中指明的地址；

14.3.2 注明招标公告或投标邀请书中指明的项目名称、招标编号和“在____（开标日期、时间）____之前不得启封”的字样。

14.3.3 在密封袋的封装处加盖供应商及其法定代表人名章。

14.4 密封的具体要求：响应文件密封袋可以是档案袋，也可以是自制其他的密封袋（箱）。但每个密封袋（箱）密封口处须用密封条密封，封条由供应商自制，并在密封条上加盖供应商及其法定代表人名章。

14.5 响应文件密封袋上应写明供应商的名称与地址、邮政编码，以便本须知第 17 条规定情况发生时，采购人可按密封袋上标明的供应商地址将响应文件原封退回。

14.6 如果响应文件没有按本投标须知规定装订和加写标记及密封的，采购人及采购代理机构将不承担响应文件提前开封的责任。对由此造成提前开封的响应文件将予以拒绝，并退还给供应商。

15 响应文件的提交

15.1 供应商应按供应商须知资料表所规定的地点，于截止时间前提交响应文件。

16 响应文件截止时间

16.1 供应商应按供应商须知资料表所规定的截止时间前，提交响应文件。

17 迟交的响应文件

17.1 采购人在本须知规定的截止时间以后收到的任何响应文件，将被拒绝并原封退回给投标人。

18 响应文件的补充、修改、撤回与撤销

18.1 提交响应文件截止时间前，供应商可以对所递交的响应文件进行补充、修改或撤回，并以书面形式通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容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。

18.2 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，并按本须知第 14 条有关规定密封、标记和提交，并在响应文件密封袋上清楚标明“补充、修改”字样。

18.3 在截止时间之后，供应商不得补充、修改响应文件。

18.4 在响应有效期内供应商撤销响应文件的，磋商保证金不予退还。

五 评审

19 响应文件的开启

- 19.1 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。
- 19.2 响应文件未按照竞争性磋商文件规定进行密封、标记的，视为**响应无效**。
- 19.3 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。
- 19.4 供应商不足 3 家的，不予开标。
- 19.5 本项目不公开报价。

20 磋商小组

- 20.1 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 评审方法和评审标准

- 21.1 见第三章《评审方法和评审标准》。

六 确定成交

22 确定成交供应商

- 22.1 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。

23 成交公告与成交通知书

- 23.1 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。

- 23.2 成交通知书是合同的组成部分，对采购人和成交供应商具有同等法律效力。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，将依法承担法律责任。

24 终止

- 24.1 在采购中，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：

24.1.1 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；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 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。

25 签订合同

- 25.1 采购人与成交供应商将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。
- 25.2 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。
- 25.3 联合体获得成交资格的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就成交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，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。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《供应商须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

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 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，由供应商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。

26.2.3 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，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 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。

26.3 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》。

27 代理费

27.1 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、资格审查程序

1 响应文件的资格性检查和符合性审查

- 1.1 磋商小组将根据《资格性检查要求》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《资格性检查要求》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 《资格性检查要求》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 《资格性检查要求》见下表：

资格性检查要求

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》第二十二条规定及法律法规的其他规定	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>若本项目允许分支机构参加响应，则分支机构参加响应的，此处可提供该分支机构或其所属法人或其他组织的相应证明文件。</p>	提供证明文件的复印件加盖供应商公章
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》

序号	检查因素	检查内容	格式要求
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、资格性检查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间为准；</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。
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	中小企业声明函	<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；如为监狱企业或残疾人福利性单位，不必提供中小企业声明函，但须按注 1 或注 2 要求提供证明材料。</p> <p>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》中如实填报。上述中小企业如为监狱企业或残疾人福利性单位应在声明函中如实列明单位性质，并按注 1 或注 2 要求提供证明材料。</p> <p>注 1：监狱企业须提供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。</p> <p>注 2：残疾人福利性单位须按磋商文件要求提供《残疾人福利性单位声明函》。</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	落实政府采购政策的资格要求	参加投标活动前三年内无行贿犯罪记录的证明。“中国裁判文书网” (wenshu. court. gov. cn) 查询投标单位、法人代表及拟参与招标项目负责人无行贿行为情况, 参与投标活动前三年内投标单位、法人代表及拟参与招标项目负责人有行贿行为情况其投标将被拒绝;	
3	本项目的特定资格要求	如有, 见第一章《采购邀请》	
3-1	是否接受联合体 (本项目不适用)	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。 3、本表序号 3-2 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》原件的电子文件格式见《响应文件格式》
3-2	其他特定资格要求	如有, 见第一章《投标邀请》	提供证明文件的复印件加盖公章
4	磋商保证金 (本项目不适用)	按照竞争性磋商文件的要求提交磋商保证金。	

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	是否存在虚假行为	响应文件对磋商文件的响应与事实不符或虚假投标的	允许
2	附加条件	响应文件含有采购人不能接受的附加条件的	允许
3	技术条款	响应文件含有磋商文件中规定无效投标的技术条款	不允许
4	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的；	不允许
5	响应文件编制	不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制	不允许
6	投标事宜	不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜	不允许
7	报价合理性	报价合理，供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应磋商小组要求在规定时间内证明其报价合理性的；	应磋商小组要求在规定时间内证明其报价合理性。
8	文件是否混装	不同供应商的响应文件相互混装	不允许
9	响应文件是否异常	不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异	不允许
10	其他无效情形	供应商、响应文件存在不符合和竞争性磋商文件规定的其他无效情形。	不允许

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 磋商小组所有成员应当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进行。

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，将不对最后报价总价进行调整。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开响应，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 3.2.2-3.2.5 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，以最后报价一览表的总价为准，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。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 % 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 % 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（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。

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》（见附件）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。优先采购的具体规定（如涉及）___/___。
- 5.4 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）___/___。
- 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，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

二、评审标准

序号	评分因素	评价指标和分值	
1	商务 (16分)	业绩 (10分)	<p>综合考虑供应商自 2021 年 01 月 01 日起至今承担的与本项 目服务内容相同或类似的业绩，每个业绩得 2 分，本项最 高得 10 分。</p> <p>（以合同签订日期为准，须提供合同复印件，至少包含合 同首页、服务内容页、金额页、盖章页，并加盖供应商公 章）</p>
			1、供应商提供有效期内的信息安全管理体系统认证证书（须 提供证书复印件，并加盖供应商公章）得 1 分，不满足要 求不得分。
			2、供应商提供有效期内的 IT 服务管理体系认证证书（须 提供证书复印件，并加盖供应商公章）得 1 分，不满足要 求不得分。
			3、供应商提供有效期内的质量管理体系认证证书（须提供 证书复印件，并加盖供应商公章）得 1 分，不满足要求不 得分。
		投标人实 力情况 (6分)	4、供应商提供有效期内的职业健康安全管理体系认证证书 （须提供证书复印件，并加盖供应商公章）得 1 分，不满足 要求不得分。
			5、供应商提供有效期内的环境管理体系认证证书（须提供 证书复印件，并加盖供应商公章）得 1 分，不满足要求不 得分。
			6、项目管理成员具有人力资源和社会保障局颁发的高级工 程师资格证书的（须提供证书复印件，并加盖供应商公章）， 得 1 分，未提供不得分。注：需提供上述人员在本单位连 续缴纳近 6 个月的社保证明复印件且加盖公章，未按要求 提供证明材料不得分。

序号	评分因素	评价指标和分值	
2	服务方案 (74分)	项目分析 (8分)	<p>供应商对本项目需求理解全面透彻，能够结合项目背景准确理解项目意图，分析详尽准确，内容表述清晰，对于项目需求有深入解析，对各项任务和基本要求的进一步细化，形成完整的工作思路：8分；</p> <p>供应商对本项目需求理解基本全面、有一般性理解，能够结合项目背景理解项目意图，分析详细，能够对项目需求进行解析，针对各项任务和基本要求的形成较为完整的工作思路：6分；</p> <p>供应商对本项目需求理解有部分欠缺，不能完全分析项目意图，对项目需求有片面性解析，对项目的工作思路描述简单：4分；</p> <p>供应商对本项目需求理解有较多欠缺且分析简略，对项目需求解析粗糙，未能形成有效的工作思路：2分；</p> <p>未提供该方案：0分。</p>

序号	评分因素	评价指标和分值	
		技术方案 (12分)	<p>综合考虑供应商针对本项目提供的技术方案技术方案完全遵循建设原则，技术实施科学合理，内容完整有效，完全响应实施技术要求，可行性强：12分；</p> <p>技术方案充分考虑建设原则，技术实施较科学合理，内容较完善，充分响应实施技术要求，可行性较强：9分；</p> <p>技术方案未充分考虑建设原则，技术实施科学性合理性一般，内容完整性一般，对实施技术要求的响应程度一般，可行性一般：6分；</p> <p>技术方案有部分缺失，无法全部遵循建设原则，技术实施科学性合理性较差，内容有缺漏，对实施技术要求的响应程度较差，可行性较差：3分；</p> <p>技术方案不完整，未根据服务内容的建设原则设定有针对性的实施方法，技术实施不合理，内容不完整，可行性差：1分；</p> <p>未提供该方案：0分。</p>
		现场管理制度 (6分)	<p>综合考虑供应商制定的现场管理制度、人员管理制度、信息安全管理制度等措施内容完善明确、岗责清晰、流程规范，方案能够高度结合实际工作现状及能为采购人提供平滑稳定的保障服务：6分；</p> <p>制度内容完善性一般、岗责划分稍显模糊、流程规范性一般，方案基本结合实际工作现状及能为采购人提供保障服务：4分；</p> <p>制度内容缺失较多、岗责划分不清晰、流程规范性较差，方案未能有效的结合实际工作现状及能为采购人提供保障服务：2分；</p> <p>未提供该方案：0分。</p>

序号	评分因素	评价指标和分值	
		项目人员配备方案 (6分)	<p>方案完善，项目团队组成人员安排合理、配备充足，技术专业，经验丰富，分工合理：6分；</p> <p>方案较完善，项目团队组成人员安排一般、配备一般，经验一般，分工一般，专业性较弱：4分；</p> <p>方案内容有部分缺失，项目团队组成人员安排较差、配备较差，经验较差，分工较差，专业性较弱：2分；</p> <p>方案内容不完整，项目团队组成人员配备不合理，经验不丰富，分工不合理，专业性差：1分；</p> <p>未提供该方案：0分。</p>
		人员培训及考核方案 (6分)	<p>培训计划安排合理、针对性强，培训材料涵盖内容全面详实，考核方式科学、针对性强：6分；</p> <p>培训计划安排合理性、针对性较强，培训材料涵盖内容广泛，考核方式科学性、针对性较强：4分；</p> <p>培训计划安排合理性、针对性一般，培训材料涵盖内容基本全面，考核方式科学性、针对性一般：2分；</p> <p>培训计划安排合理性、针对性较差，培训材料涵盖内容较少，考核方式科学性、针对性较差：1分；</p> <p>未提供该方案：0分。</p>

序号	评分因素	评价指标和分值	
		专业知识 库管理方 案(12分)	<p>综合考虑供应商提供的专业知识库管理方案（包括提供登记科企业设立、变更、注销、（增、减、补、换）证照、歇业等企业登记业务流程图和逻辑关系图详细程度；提供不少于 1000 条登记科业务知识库标准问答；提供不少于 1000 条近两年以来申请人咨询热点问题解答）。</p> <p>业务知识流程和逻辑清晰，专业知识库问答涵盖全面，热点问题汇总针对性强，对采购人所有的办公需求能够形成有效支撑：12 分；</p> <p>业务知识流程和逻辑较清晰，专业知识库问答涵盖较全面，热点问题汇总针对性较强，对采购人所有的办公需求能够形成较为有效的支撑：8 分；</p> <p>业务知识流程和逻辑一般，专业知识库问答涵盖面一般，热点问题汇总针对性一般，对采购人办公需求的支撑性一般：4 分；</p> <p>业务知识流程和逻辑有部分缺失，专业知识库问答涵盖面有部分缺失，热点问题汇总针对性较差，对采购人办公需求的支撑性较差：2 分；</p> <p>未提供该方案：0 分。</p>
		数据分析 能力及质 检方案 (6分)	<p>数据分析能力强，质检方案全面规范，系统运行平稳，备份及时：6 分；</p> <p>数据分析能力较强，质检方案较全面、较规范，系统运行较平稳，备份较及时：4 分；</p> <p>数据分析能力一般，质检方案无缺失、规范性一般，系统运行稳定性一般，备份速度一般：2 分；</p> <p>数据分析能力较差，质检方案缺漏较多、规范性较差，系统运行稳定性较差，备份速度迟缓：1 分；</p> <p>未提供该方案：0 分。</p>

序号	评分因素	评价指标和分值	
		应急响应方案 (6分)	<p>应急体系完善、风险规避策略高效，预警迅速、响应及时，处理突发事件能力强：6分；</p> <p>应急体系较完善、风险规避策略较高效，预警较迅速、响应速度快，处理突发事件能力较强：4分；</p> <p>应急体系基本完善、有较为完整的风险规避策略，预警响应速度一般，处理突发事件能力一般：2分；</p> <p>应急体系不完善、风险规避策略较落后，预警滞后，处理突发事件能力较差：1分；</p> <p>未提供该方案：0分。</p>
		软件功能演示U盘 (12分)	<p>考察供应商是否具有丰富的政务咨询服务经验和快速履行服务所具备专业技术能力，要求供应商根据市场监督管理局登记业务相关知识，需供应商模拟提供申请人咨询市场监督管理局登记科业务演示场景视频，具体要求如下：</p> <p>1、智能 AI 语音客服机器人咨询服务演示要求如下：</p> <p>1) 可为申请人提供智能 AI 语音客服机器人咨询服务。智能语音 AI 机器人咨询支持“引导式”交互问答和“自由式”交互问答，解答问题准确率不低于 95%；</p> <p>2) 智能语音 AI 机器人咨询支持 AI 交互与发送“短信”相结合的独特服务模式，为来电人提供了一个便捷、高效的解决问题和办理业务的途径。</p> <p>2、智能 AI 在线客服机器人咨询服务演示要求如下：</p> <p>1) 可为申请人提供移动端在线客服机器人咨询服务。在线咨询支持文本交互自动识别回复，在线机器人回答问题准确率不低于 95%；可为申请人提供通用词库与寒暄库等通用库；</p> <p>2) 提供具有专业应答的市场监督管理局登记业务知识库。</p> <p>3、移动端 2D 虚拟数字人咨询服务演示要求如下：</p> <p>1) 提供移动端 2D 虚拟数字人咨询服务，支持申请人与虚</p>

序号	评分因素	评价指标和分值	
			<p>拟数字人助手实时语音对话交互；</p> <p>2) 虚拟数字人可为申请人提供企业开办、设立、变更等业务问题咨询，要求数字人回答问题准确率不低于 95%。</p> <p>供应商需针对区市场监督管理局登记科业务场景提供智能 AI 语音客服机器人服务、智能 AI 在线客服机器人咨询服务、移动端 2D 虚拟数字人咨询服务演示，共计 6 项，每提供一项符合功能要求的演示得 2 分，此项最高得 12 分。</p> <p>注：合计演示时间不超过 10 分钟，投标演示 U 盘可由代理机构代替演示，若未提供演示 U 盘或演示视频超过 10 分钟或 U 盘数据不能读取，则该项不得分。</p>
3	价格 (10 分)	<p>评审基准价=满足磋商文件要求且最低的评审价格</p> <p>合格供应商的有效价格得分= (评审基准价/评审价格) × 10</p>	
合计 100 分			

第四章 采购需求

一、项目概述

随着通州区营商环境的持续优化，市场主体数量和登记审批业务量连年显著增长，企业和群众对政务服务质量的要求也随之日益提升。截至目前，通州区实有市场主体总量已达 22 万户，预计未来仍将持续增加。

为进一步优化营商环境，更好地服务于通州辖区内的企业主体，我局于 2022 年首次购买了智能 AI 登记审批咨询服务，有效地解决了市场主体登记注册业务咨询的及时性，满足了企业诉求，并获得良好的企业营商环境和社会效益，为企业办事人员提供便利的咨询解答服务，有力有效地帮助我局全面优化前端服务，大幅降低了人力资源成本，缓解了 12345 投诉举报压力。

为保证项目的延续性，进一步提升咨询电话服务质量，2025 年我局计划继续采用政府购买服务方式进行企业智能 AI 登记咨询服务。该服务将依托已有的登记审批业务知识库、相关信息系统和自助语音导航、人机对话、短信反馈、自助评价回访等功能，充分应用大数据、人工智能、ASR、NLP 等先进技术，为企业和群众提供 7*24 小时全天候、不间断的智能化咨询接待服务。

二、建设目标

通过 AI 智能咨询服务，能够快速充实区市场监管局登记审批咨询服务力量，弥补服务短板，完善服务方式，提升服务水平。服务体系搭建完成后，通州区市场监督管理局力求人工接听率达到 99% 以上，确保每次咨询内容有迹可循，有问必答。随着人工接听率的变化，要求系统具有完善更新训练知识库。实现一般登记审批业务问题可通过咨询电话的自助语音或短信服务获得解答，少数疑难问题也可转人工服务获得解答。咨询电话可提供 7*24 小时服务，自助语音和短信服务可全天候、不间断回应申请人诉求。扩大登记审批“全程网办”和“零见面”的适用范围，最大程度利企便民。

通过本服务项目可保障市场主体登记注册业务咨询的及时性，满足企业诉求，实施后能取得良好的企业营商环境、社会效益和经济效益，为企业办事人员提供便利的咨询解答服务。通过电话咨询即可解决企业办事问题，避免企业扎堆跑现场咨询办理登记注册业务，减少办事大厅现场窗口的业务办理和聚集排队的压力，为大厅现场人员优化和管理支出的减少提供有效支撑。

本项目的服务体系搭建完成后，保障接通率、满意率、服务水平、合格率及 AI 客服服务能力等热线服务运营指标达标。

序号	服务指标	服务标准
1	整体满意度	≥95%
2	监听合格率	≥90%
3	接通率	≥95%
4	服务水平	≥95%
5	投诉解决率	≥99%

三、建设原则

1. 开放性原则

设计遵循开放性原则，支持提供标准统一的数据接口和应用服务接口，以保障日后新技术、服务、应用顺利集成整合。

2. 优化资源，可持续发展

充分考虑到未来发展的需要，整合利用现有资源，优化数据管理手段，保证系统的规范性、安全性、开放性和持续性，实现优越的综合性能，满足长期持续发展的需要。

3. 易用性和实用性

系统建设必须考虑用户的能力和习惯，以最少的操作实现最大的目标，既要尽可能扩展信息量和系统功能，又要尽可能减少击键次数和数据流转环节，系统必须适用于实际计算机网络环境。

4. 安全性和可靠性

保证系统在运营过程中信息数据的安全，保证系统业务管理体系的安全。对系统的操作需严格按照操作权限进行，并对每项操作留下完整的日志记录备查，提供有效的数据备份措施，保证系统数据损坏或丢失后，能够正常的恢复。保证系统具有较高的可靠性和一定的容错性能，保证系统能够提供 7×24 小时不间断访问服务。

5. 可扩展性

保证系统的可扩展性，使设计架构具有业务变化的适应性，随业务需求变化而改变、增加系统功能时，能够保证对系统现有功能的影响最小化、局部化。

四、项目需求

为了更好的服务于通州区企业，为企业提供更好的营商环境，通州区市场监督管理局全场景智能咨询服务项目，利用统一的电话号码提供全场景智能 AI 咨询服务，选用统一热线管理平台、统一标准知识库回答、提供移动端在线智能咨询。旨在提升通州区市场监督管理局登记科热线电话 010-69547016 咨询服务质量。全场景智能咨询服务项目总体技术要求：本项目需提供智能 AI 语音机器人服务 7×24 小时咨询服务、移动端在线客服机器人 7×24 小时咨询服务、回访语音机器人服务、工作日时间提供业务专员咨询服务 5×8 小时电话咨询服务、移动端 2D 虚拟数字人咨询服务。全场景立体的线上、线下和智能客服系统。结合实时语音及短信回复方式，提高用户满意度；并通过在线录音系统，详细记录用户的每次咨询内容，为区企业提供 360 度全方位的智能咨询服务。

服务体系搭建完成后，力求通州区市场监督管理局工接听率达到 99%以上，确保每次咨询内容有迹可循，有问必答。随着人工接听率的变化，要求系统具有完善更新训练知识库。

1. 智能 AI 语音客服机器人咨询服务

为推动“放管服”改革向更深层次、更广领域开展，为企业在执照办理、股权变更、公司注销等经营过程中的各个环节提供更高效的服务，通州区市场监督管理局计划采用 7×24 小时不间断的语音咨询服务解决申请人咨询电话打不通、等待久的问题。

使用智能 AI 语音机器人与传统电话相结合的咨询渠道，快速解答常规问题，具有自动化、智能化、低成本高效率、可扩展性和灵活性等特点，可用于实现咨询接待、办结送达、调研回访等。

支持与呼叫中心 IVR 流程统一排队，能从 IVR 流程通过语音交互接入智能语音机器人，智能语音机器人无法回答时可携带用户咨询的问题转至人工坐席。支持短信发送功能，用户咨询过程中能自动识别发送短信的节点，进行短信发送。

智能问答：情绪识别、声纹识别、意图识别、多轮会话、对话管理。

智能学习：当客户提出与知识库已有相似问题，无法给予回复，机器人智能收纳到相似类目下，待管理审核，丰富知识库。

未知问题学习：当机器人回答不上时可对于此问题进行自动收入待审核，使得机器人能回答问题更丰富。

智能回访服务提供自动热情回访，提升服务满意度，提供“暖、快、优”服务。

企业用户回访在服务中起着至关重要的作用，也是全场景智能客服系统服务满意度的重要体现。在工单处理完成后，系统通过接口通知语音机器人，机器人收到该状态码后，将自动致电企业来电用户，对企业近期咨询问题进行“三率”回访。回访完成后，系统自动生成回访报告，方便领导查看。主要包括：智能 AI 呼出、呼出短信管理、呼出机器人话术管理、数据统计分析、通信管理。

2. 智能 AI 在线客服机器人咨询服务

移动端在线智能客服：当用户遇到咨询相关问题时，可通过微信端快速寻求帮助，企业或者申请人可以通过微信端发送消息到平台进行咨询，智能在线客服机器人根据录入知识库即可即时答复，满足一对一的客户化问答，可支持转人工在线客服咨询；同时可以用文字、语音、图片等多种方式展示信息，更方便直观。

智能在线客服：具备上下文识别功能，能根据上轮对话信息，补全下文提问内容。具有模糊问题引导功能、相关问题推荐功能、多轮会话、动态场景等功能。

要求提供移动端上“企业登记”服务模块，需提供我要办事模块、名称登记咨询、网上登记咨询模块、表格下载模块、对接 E 窗通服务平台模块、对接相关政务服务系统模块、办事地点导航服务模块和评价与建议模块。

支持多渠道接入：微信公众号、小程序等渠道接入。

支持自然语言识别与自动识别回复，提供自然语言识别与搜索引擎模块、聚类处理等功能；提供通用词库与寒暄库等通用库；提供专业知识库管理；支持智能学习功能，收集常见问答信息，智能分析同一答案所对应的不同问法，并添加进知识库中；支持不能回答的问题，自动记录至未知学习列表，同时记录该问题的询问次数。

强大知识库支撑机器人，可独立接待客户，也可以辅助人工客服及时回答客户。

可按业务领域对不同的接待组匹配不同知识库，可自定义进入机器人规则，预警规则。

智能回答：精准回答，未知问题回答，反向引导，智能推荐。

智能学习：当客户提出与知识库已有相似问题，无法给予回复，机器人智能收纳到相似类目下，待管理审核，丰富知识库。

未知问题学习：当机器人回答不上时可对于此问题进行自动收入待审核，使得知识库能不断丰富。

机器人对热点问题、增长最快问题、最新问题等维度做实时分析，方便团队及时发现客户需求，快速完善知识库。

3. 虚拟数字人咨询服务

提供 1 套专属移动端 2D 数字人虚拟形象，虚拟形象符合政务服务使用需求。虚拟数字人需支持相关问题推荐、支持敏感词汇识别过滤、支持多意图理解、支持意图推荐等功能，通过智能语音交互引导用户在线办理相关业务。

要求虚拟数字人支持微信公众号端展示形态，系统兼容市面主流屏幕设备，具备多轮对话能力，适用各种场景下类真人智能交互。

4. 人工坐席服务

提供一年业务专员工作日时间 5×8 小时电话咨询服务（服务场所及业务专员配套办公设备须投标人自备）。座席人员要求具有多年行业经验，普通话达清晰标准；具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力，身体健康。座席人员上岗前需培训合格后方能上岗。

要求坐席人员每天与专业老师进行业务和工单沟通，定期参加项目例会、培训考核。服务中心要求具有健全的专业知识库、服务规范、工单规范、质检规范、考核体系和投诉应对机制等健全的规章制度下，保证热线电话的接通率，满意度、服务质量和坐席专业性。

5. 项目服务配置清单及要求

序号	服务名称	技术服务要求	服务数量	单位
1	语音网关	提供 1 年语音网关系统服务，语音网关支持中继线接入，支持不低于 32 路并发	1	台
2	语音交换服务器	提供 1 年语音交换服务；支持 IVR/CTI 通信软交换，支持语音交换 SIP 通讯协议，提供 1 年录音文件存储服务	1	台
3	智能客服系统	提供 1 年 saas 端智能语音导航管理平台服务，具有语义理解、语义分析、语音交互驱动引擎，支持语音呼叫管理、语音导航管理、通话数据管理等功能	1	项
4	CRM 工单系统	提供 1 年 CRM 工单系统管理服务，支持工单记录、生成、流转、反馈	1	项
5	录音质检管理系统	提供 1 年录音质检管理系统服务；支持日常录音	1	项

		监听及语音检测质检管理		
6	智能AI语音机器人	提供1年20个智能语音机器人,提供7*24小时咨询	20	项
7	智能回访语音机器人	提供1年3个智能回访语音机器人服务	3	项
8	智能AI在线客服机器人	提供1年10个智能AI在线客服机器人7*24小时咨询服务	10	项
9	数据分析系统	提供1年语音咨询数据分析服务,可根据日/月/年热线情况统计、分析、汇总,提供运营数据支撑服务	1	项
10	移动端注册登记咨询服务模块系统	我要办事模块:提供登记注册业务相关办理事项引导服务模块,申请人可根据具体办理事项内容,选择匹配的企业类型办理业务;申请人可根据自身企业类型,查询相关业务办理事项的详细办理流程。	1	项
		名称登记咨询、网上登记咨询模块:为企业名称申请登记提供办理依据、申请条件、申请材料、办理流程、收费标准及依据、申请人权利和义务、结果名称及样本查看咨询服务。网上登记咨询模块支持文本、视频、图片等文件的信息发布,为企业提供在线办理业务操作指南,辅助指导企业用户快速办理各业务操作。为企业用户提供企业登记业务相关政策咨询、通知公告、政策解读等咨询服务。	1	项
		表单库资源模块:提供表格下载模块,提供企业登记业务在线办理服务事项表单资源库,为申办企业提供自助查询、手动下载、二维码扫描下载服务;提供企业登记业务现场填报办理服务事项表单资源库,包含承诺书、决定决议、协议文书、	1	项

		公司章程、情况说明等资源库，为申办企业提供一站式咨询服务渠道，助力企业快捷高效办理业务。		
		对接 E 窗通服务平台模块：对接北京市企业服务 E 窗通平台，为企业提供在线业务办理便捷渠道；同时提供 e 窗通常见问题分析收集，为企业提供在线办理 e 窗通平台使用操作指南。	1	项
		对接相关政务服务系统模块：对接国家和北京市企业信用信息公示系统、北京市企业登记信息材料查询服务等政务服务系统	1	项
		提供办事地点导航服务模块：提供各市场监管局地理信息导航及详细联系方式	1	项
		评价与建议模块：支持评价与建议功能，输入用户信息支持在线留言；诉求直通车分为企业用户和个人用户，用户通过阅读确认用户须知后，可在线自助填报个人或企业相关信息，选择诉求类型，在线填报诉求内容，支持文字及附件形式上传；后台服务人员在收到诉求工单提醒后，及时响应并回复用户诉求，拓宽企业咨询服务渠道。	1	项
11	虚拟数字人咨询服务系统	提供移动端 2D 虚拟数字人咨询服务：包含人物形像、语言、表情等，输出人物模型。	1	项
		提供模型资源服务：人物模型服装及配饰资源和肢体动作	1	项
		提供数字人引擎模块服务：提供人机交互引擎驱动，可与申请人进行面对面的交流，指导用户在移动端办理业务，沟通过程中有情绪表达、表情互动、真人语音等增加申请人互动	1	项
12	智能语音机器人知识库运维更新服务	提供登记注册业务智能 AI 咨询服务语音机器人、在线客服机器人知识库调研、知识库梳理、	1	项

		场景搭建、知识库体系搭建及运维更新服务；深度语义理解，语义分析，一问一答，多轮会话等服务，提供 1 年知识库定期更新及智能机器人定期训练服务		
13	移动端虚拟数字人知识库运维更新服务	提供登记注册业务移动端虚拟数字人知识库构建，提供数字人知识库的录入、修改、删除，支持知识分类管理，提供问答服务，对输入问题通过语义理解后精确定位用户的意图，经过知识库的检索后针对用户的问题进行反馈。系统支持设置阈值参数，阈值代表语义接近程度，高于阈值参数后才可输出正确答案并播报给用户。同时可提供知识发现、语义模型本地化训练等服务。提供 1 年知识库定期更新及智能机器人定期训练服务	1	项
14	语音识别服务	支持对采集的声音进行语音识别；语音识别支持主流的音频压缩格式；识别引擎支持向应用程序返回满足条件的多个识别结果，供用户选择；支持海量多语种语言模型的高速训练和数据资源库构建。实时将语音交互转写成文本投屏显示；安静环境下普通话语音识别准确率近场（小于等于 30cm）大于 95%	1	项
15	语音合成服务	语音合成可基于提供连续、实时的语音合成服务，满足高密度不间断的语音服务应用。支持多音色支持，提供可选音色合成；支持变更音色、音量及语速，以便于业务人员操作。匹配到的应答文本语音合成音频进行播报，实现人机语音交互	1	项
16	自助提醒服务	提供 1 年智能回访通话及短信提醒服务	1	项
17	语音通讯服务	提供 1 年 4M 语音传输和 10M 数据传输链路接入	1	项

		服务		
18	业务专员 咨询服务	提供1年3人工作日时间5*8小时咨询服务；负责咨询热线接听解答，针对申请人诉求，提供企业登记业务咨询解答并做好相关记录。完成移动端、微信端等线上咨询答疑工作；对疑难问题做好工单的收集和反馈服务。	3	项
19	业务专员 质检服务	提供1年2人工作日时间5*8小时咨询服务；负责在规定时间内完成咨询热线各类工单的接收、转办、反馈和答复；及时处理咨询热线投诉及疑难问题；负责对未接通热线进行主动回访。负责监督、抽检热线接听工作服务质量，执行项目过程监控。提供咨询服务日常运营数据的整理、评估、分析等工作，服务团队人员管理和业务知识培训考核管理服务。	2	项

五、服务期限及验收

服务期限：合同签订后1年。

交付期：合同签订后30个日历日内完成系统上线使用及培训工作。

验收：采购人指定地点；项目服务满3个月且通过采购人测评考核各项运行指标合格，方为验收合格。

售后服务：除法律规定的不可抗力原因外，客服服务中心正常工作不得中断。如遇检修线路、网络软件升级等可预见情况，可能影响座席通信的，应提前48小时通知采购人。

第五章 合同草案条款

通州区市场监督管理局智能 AI 咨询服务项目
(本合同为参考文本,最终以采购人实际签订为准)

合 同 书

甲方(采购人):

地址:

法定授权代表人:

电话:

邮编:

乙方(供应商):

地址:

法定授权代表人:

电话:

邮编:

签订日期: 年 月 日

合 同 书

甲 方：_____

乙 方：_____

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》规定，_____（采购人以下简称“甲方”）和_____（供应商以下简称“乙方”），双方本着平等互利的原则，就_____事宜，同意按下述条款和条件签署本合同。

第一条 服务期限

本项目服务期限为自____年__月__日起至____年__月__日止。

第二条 服务内容

服务内容：

第三条 项目合同金额及支付

1. 本合同总金额为人民币¥_____元，（大写：_____）。
2. 第一季度：甲方以财政下达支付资金为准 30 日内向乙方支付本合同总价款的 30%，即人民币¥_____元，（大写：_____）。
3. 第二季度：甲方向乙方支付本合同总价款 30%，即人民币¥_____元，（大写：_____）。
4. 第三季度：甲方向乙方支付本合同总价款 30%的服务费，即人民币¥_____元，（大写：_____），以向财政追加资金到账时间为准。
5. 第四季度：甲方向乙方支付本合同总价款 10%的服务费，即人民币¥_____元，（大写：_____），验收合格后支付。
6. 乙方应在每次收到相应款项前 5 个工作日内开具符合国家规定的税率为 6%增值税发票交付甲方。

第四条 甲方权利及义务

1. 项目实施期间采购人可随时了解掌握项目工作进度及资金运作。
2. 协助乙方解决项目实施过程中非商业原因导致的困难事项。
3. 组织人员成立小组，实地考察、监督项目执行情况，全面了解组织和服务情况，供应商应主动、积极配合监管。
4. 收到乙方提交的项目考核报后，对乙方的项目实施情况进行评估，完成项目实施成果验收。

第五条 乙方权利及义务

1. 应按服务清单承诺按时按质完成项目实施工作，以甲方测评考核等指标作为依据确定服务项目及服务标准，对每项服务（服务项目以乙方投标文件中的服务清单为准）制定切实可行的执行方案并遵照执行，保证服务质量。

2. 在履行协议过程中，不得将服务项目委托给第三人，应按本协议如实报告项目进展情况。否则甲方有权解除合同，拒绝支付剩余款项，并要求乙方支付本协议总金额的 20%作为违约金。

3. 应在项目结束后 10 日内向采购人提交项目实施情况总结报告，提交项目情况说明书。

4. 针对因本项目服务质量导致的投诉，乙方制定了相关应急措施，确保本项目的投诉解决率达到 99%以上；项目运行期间乙方应保证所解答问题的正确率；不能解答的问题通过工单流转后台解决。对于此类问题，确保在 24 小时内给予申请人回复。

第六条 变更

1. 甲方对项目需求的任何变更均须以书面形式向乙方提交变更申请；乙方须在 5 个工作日内作出正式书面答复，并提出具体的实施方案交由甲方确认。一般情况下，乙方应完全响应甲方的需求调整，且不得变更本合同的时间进度；如甲方的需求变更涉及较大功能调整，导致乙方的开发工作量大幅提高，且影响本合同所约定的时间进度，则甲乙双方应另行签署补充合同，但不得影响本合同条款的正常执行。

2. 乙方不得随意变更合同中已确定的功能需求。确有必要变更的，乙方应以书面方式向甲方提交变更申请，甲方应在 5 个工作日内作出正式书面答复。若甲方同意变更，则当工作量增加/减少时，变更部分费用甲乙双方应签署补充协议；若甲方不同意乙方提出的变更，则乙方必须无条件履行本合同。

第七条 知识产权

1. 乙方在履行合同过程中提供给甲方全部技术资料、文件和其他含有数据和信息的资料，其知识产权属于乙方。

2. 除专用合同条款另有约定外，乙方不因签署和履行合同而享有甲方在履行合同过程中提供给乙方的软件、资料、配套软件、电子辅助程序和其他含有数据和信息的资料的知识产权。

3. 如合同设备涉及知识产权，则乙方保证甲方在使用合同设备过程中免于受到第

三方提出的有关知识产权侵权的主张、索赔或诉讼的伤害。

第八条 保密条款

1. 任何一方对其获知的本合同涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于甲方、乙方双方的往来书面文字文件、电子邮件等）中另一方的商业秘密或国家秘密负有保密义务。

2. 除非法律、法规另有规定或得到本合同另一方的书面许可，任何一方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密或国家秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密或国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。如乙方或其管理人员、服务人员未能遵守本条款的，则乙方应赔偿甲方因此遭受的损失，包括但不限于法律费用、经济损失及其它费用。损失无法计算的，以本协议总金额为准。

3. 本合同相关的保密条款之效力不受本合同终止、解除、无效或被撤销等因素影响。

第九条 合同期限与终止

1. 服务期限：自合同签订后 1 年。

2. 合同的终止：合同期满；或者在履行合同过程中，由于不可抗力等原因，造成合同无法履行的。

第十条 争议的解决

1. 本合同在履行过程中发生争议，由双方协商解决，协商不成的，可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 违约责任

1. 合同一方不履行合同义务、履行合同义务不符合约定或者违反合同项下所作保证的，应向对方承担继续履行、采取修理、更换、退货等补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 乙方应提供服务所需的配套系统，系统交付时间与项目服务期限一致，未能按时交付系统平台的，应向甲方支付迟延交付违约金。除专用合同条款另有约定外，迟延交付违约金的计算方法如下：

3. 从迟交的次日起算，每天迟延交付违约金为迟交合同价格的千分之三；

4. 延迟超过 15 日的，甲方有权解除本协议，要求乙方退还全部已支付价款并向甲方支付本协议总金额的 20%作为违约金。迟延交付违约金的支付不能免除卖方继续交付相关合同设备的义务，但如迟延交付必然导致合同设备安装、调试、考核、验收工作推

迟的，相关工作应相应顺延。乙方提供的服务不符合附件和本协议要求的，每次应向甲方支付 10 万元作为违约金，超过 2 次的，甲方有权解除本协议，并要求乙方支付本协议总金额的 20%作为违约金。

5. 如甲方未能及时履行本合同第三条的合同义务，则每迟延一周应按照合同总价 0.05%的标准向乙方支付违约金。因甲方原因造成的项目无法正常开通、工期延误等，乙方不承担任何责任，工期将顺延相应时间，乙方因此造成的损失应由甲方承担赔偿责任。

第十二条 其他

1. 本合同一式肆份，甲方、乙方各执贰份，经双方法定授权代表人签章之日起生效。

2. 本合同的服务清单、成交通知书、响应文件作为合同附件是本协议不可分割的部分，与本合同享有同等的法律效力。

合同签署页

甲方：_____

乙方：_____

名 称：(印章)

名 称：(印章)

日 期：_____

日 期：_____

授权代表(签字)：_____

授权代表(签字)：_____

地 址：_____

地 址：_____

电 话：_____

电 话：_____

开户银行：_____

开户银行：_____

帐 号：_____

帐 号：_____

第六章 响应文件格式

响应文件封面（非实质性格式）

（项目名称）

响 应 文 件

项目编号：

供应商名称： _____

地址： _____

法定代表人或其委托代理人： _____

（签字或盖章）

- 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 供应商资格声明书
- 2 落实政府采购政策需满足的资格要求
 - 2-1 中小企业声明函
 - 2-2 “中国裁判文书网”（wenshu.court.gov.cn）查询
- 3 本项目的特定资格要求（如有）
- 4 响应书
- 5 授权委托书
- 6 报价一览表
 - 6-1 分项报价表
- 7 合同条款偏离表
- 8 采购需求偏离表
- 9 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料
- 10 企业类似项目（业绩合同复印件加盖单位公章）
- 11 项目实施方案
- 12 最后报价一览表
 - 12-1 最后分项报价表

- 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 供应商资格声明书（实质性格式）

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 中小企业声明函

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，供应商非必须提供；当小微企业拟享受中小企业扶持政策时，仍应提供《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

（2）如本项目（包）专门面向中小/小微企业采购，须提供《中小企业声明函》（实质性格式）。

（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，要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例的，须提供《联合协议》；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，须提供《拟分包情况说明及分包意向协议（类型一）》。

（4）其他

1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具此格式文件。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的供应商出具。联合体响应的，《中小企业声明函》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“项目名称”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) 对于多标的的采购项目，供应商应充分、准确地了解所投产品制造企业信息。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。

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（竞争性磋商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（竞争性磋商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 “中国裁判文书网”（wenshu.court.gov.cn）查询

3 本项目的特定资格要求（如有）

4 响应书

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）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）本响应有效期为自提交响应文件的截止之日起_____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

5 授权委托书

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、递交、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

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面电子件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证正反面电子件：

--	--

说明：

- 1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构(仅当磋商文件注明允许分支机构响应的),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》(实质性格式)。
- 3.供应商为自然人的情形,可不提供本《授权委托书》。

附：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）有效期内的身份证正反面电子件。

--	--

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

6 报价一览表

报价一览表

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	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

6-1 分项报价表

分项报价表

项目编号：_____

项目名称：_____

报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	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竞争性磋商文件。

3.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

7 合同条款偏离表

合同条款偏离表

项目编号：_____

项目名称：_____

对本项目合同条款的偏离情况（请进行勾选）：					
<input type="checkbox"/> 无偏离（如无偏离，仅勾选无偏离即可）					
<input type="checkbox"/> 有偏离（如有负偏离，则须在本表中对负偏离项逐一列明）					
序号	竞争性磋商文件条款目号（页码）	竞争性磋商文件要求	响应文件内容	偏离情况（据实填写）	说明

注：

1. 对合同条款中的所有要求，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。
2. “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

8 采购需求偏离表

采购需求偏离表

项目编号：_____

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 (据实填写)	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“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

9 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

10 企业类似项目（业绩合同复印件加盖供应商单位公章）

项目名称： _____

项目编号： _____

项目名称	项目金额	项目内容	业主名称	业主电话	合同期限

法定代表人或其委托代理人(签字或盖章)： _____

磋商响应人名称(盖章)： _____

年 月 日

说明：

1. 响应人必须提供近三年业绩证明材料

要求：提供近三年完成的同类项目业绩签订日期为2021年11月1日至今）。需提供合同复印件或扫描件加盖单位公章，以证明业绩列表中的内容真实有效，采购人保留审核原件的权利。

11、项目实施方案

供应商应根据磋商文件服务需求，详细叙述拟提供的服务内容及详细计划。

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：_____

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。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日

12-1 最后分项报价表（实质性格式）

最后分项报价表

项目编号： _____

项目名称： _____

报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	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竞争性磋商文件。

3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）： _____

日期： ____年__月__日