



# 北京市政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：接诉即办中心坐席外包项目

项目编号：ZGGJ-BJ08-23121752

采购人：北京市海淀区房屋管理局

采购代理机构：中工国际招标有限公司

2024年1月

# 目 录

<b>第一章 采购邀请</b> .....	<b>1</b>
一、项目基本情况 .....	1
二、申请人的资格要求（须同时满足） .....	1
三、获取采购文件 .....	2
四、响应文件提交 .....	2
五、开启 .....	2
六、公告期限 .....	2
七、其他补充事宜 .....	2
<b>第二章 供应商须知</b> .....	<b>4</b>
供应商须知资料表 .....	4
一 说 明 .....	7
1 采购人、采购代理机构、供应商、联合体 .....	7
2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购 .....	7
3 现场考察、磋商前答疑会 .....	7
4 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求） .....	7
5 响应费用 .....	10
二 竞争性磋商文件 .....	10
6 竞争性磋商文件构成 .....	10
7 对竞争性磋商文件的澄清或修改 .....	10
三 响应文件的编制 .....	11
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 .....	11
9 响应文件构成 .....	11
10 报价 .....	11
11 磋商保证金 .....	12
12 响应有效期 .....	13
13 响应文件的签署、盖章 .....	13
四 响应文件的提交 .....	13
14 响应文件的提交 .....	13
15 响应文件截止时间 .....	13
16 响应文件的修改与撤回 .....	14
五 评审 .....	14
17 响应文件的开启 .....	14
18 磋商小组 .....	14
19 评审方法和评审标准 .....	14
六 确定成交 .....	14
20 确定成交供应商 .....	14
21 成交公告与成交通知书 .....	15
22 终止 .....	15
23 签订合同 .....	15
24 询问与质疑 .....	15
25 代理费 .....	16
<b>第三章 评审方法和评审标准</b> .....	<b>17</b>
一、资格审查程序 .....	17
1 响应文件的资格性检查和符合性审查 .....	17
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 .....	20
3 最后报价的算术修正及政策调整 .....	21
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： .....	22
5 评审方法和评审标准 .....	22
6 确定成交候选人名单 .....	22

7 报告违法行为.....	23
二、评审标准.....	24
<b>第四章 采购需求.....</b>	<b>26</b>
<b>第五章 合同草案条款.....</b>	<b>31</b>
<b>第六章 响应文件格式.....</b>	<b>31</b>
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.....	44
1-1 营业执照等证明文件.....	44
1-2 供应商资格声明书（实质性格式）.....	45
2 落实政府采购政策需满足的资格要求.....	46
2-1 中小企业声明函.....	46
中小企业声明函格式.....	47
残疾人福利性单位声明函格式.....	48
3 本项目的特定资格要求（如有）.....	49
3-1 联合协议（如有）（实质性格式）.....	49
3-2 其他特定资格要求.....	50
4 磋商保证金凭证/交款单据电子件.....	51
5 响应书.....	52
6 授权委托书.....	53
7 报价一览表.....	55
8 分项报价表.....	56
9 合同条款偏离表.....	57
10 采购需求偏离表.....	58
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.....	59
12 最后报价一览表.....	60
13 最后分项报价表.....	61

## 第一章 采购邀请

### 一、项目基本情况

1. 项目编号：ZGGJ-BJ08-23121752
2. 项目名称：接诉即办中心坐席外包项目
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 项目预算金额：230.4 万元（人民币）
5. 采购需求：

标的名称	数量	简要技术需求或服务要求
接诉即办中心坐席外包项目	1 项	第三方机构需具备辅助开展“接诉即办”工作能力和人员力量，具备相关经验，负责 7*24 小时对来自北京市市民服务热线、人民网地方领导留言板等多种渠道接收的群众和企业的有关咨询、建议、投诉举报问题进行登记、受理、分拣、转办、回访、反馈。详细内容见采购文件采购需求。（本项目采用综合评分法，详细评分细则详见磋商文件）

6. 合同履行期限：一年。
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：

本采购项目不专门面向中小企业预留采购份额。

本采购项目专门面向中小企业采购。即：提供的服务全部由符合政策要求的中小微企业承接。

3. 本项目的特定资格要求：1）本项目响应截止期前被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法失信主体、被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商，无资格参加本项目的采购活动；

2）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目的磋商；

3）本项目不允许分包或转包。

### 三、获取采购文件

1. 时间：2024年1月2日至2024年1月9日，每天上午09:30至11:30，下午13:30至17:00（北京时间，法定节假日除外）。
2. 地点：北京市海淀区上地四街8号华成大厦四层
3. 方式：代理机构免费提供电子版采购文件，供应商携带U盘现场拷取。获取采购文件须提供法人授权代表携带法人代表授权书原件、购买人身份证原件及复印件（加盖单位公章）。  
售价：¥0元

### 四、响应文件提交

- 截止时间：2024年1月15日13点30分（北京时间）。  
地点：北京市海淀区上地四街8号华成大厦四层会议室

### 五、开启

- 时间：2024年1月15日13点30分（北京时间）。  
地点：北京市海淀区上地四街8号华成大厦四层会议室

### 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：  
《中华人民共和国政府采购法》（主席令第68号）、《关于中国环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）、《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发【2007】51号）、《关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》（财库【2011】124号）、关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库【2020】46号）、《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）。
2. 本公告在北京市政府采购网、中国政府采购网等媒体发布。
3. 供应商必须从代理机构获取竞争性磋商文件并登记备案，未经代理机构获取竞争性磋商文件并登记备案的潜在供应商均无资格参加本次磋商。

### 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：北京市海淀区房屋管理局  
地址：北京市海淀区东北旺南路27号上地办公中心  
联系方式：李老师 010-82785750

## **2. 采购代理机构信息**

名 称：中工国际招标有限公司

地 址：北京市海淀区上地四街 8 号华成大厦四层

联系方式：张存、李涛 010-82952950-823、828

## **3. 项目联系方式**

项目联系人：张存、李涛

电 话：010-82952950-823、828

## 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" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">项目标的名称</th> <th style="text-align: center;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">接诉即办中心坐席外包项目</td> <td style="text-align: center;">其他未列明行业</td> </tr> </tbody> </table>	项目标的名称	中小企业划分标准所属行业	接诉即办中心坐席外包项目	其他未列明行业
项目标的名称	中小企业划分标准所属行业					
接诉即办中心坐席外包项目	其他未列明行业					
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	本项目磋商保证金金额： 人民币贰万伍仟元整（¥25000.00元） 保证金收受人信息： 账户名称：中工国际招标有限公司(请备注项目编号) 开户行：中国工商银行上地支行 账 号：0200336319100056953 备注： （1）采用银行汇款、电汇支付的磋商保证金，必须保证磋商前到达采购代理机构指定账户(需备注项目编号)。 （2）磋商保证金在磋商文件规定的响应截止时间未能到达采购代理机构指定账户的，均视为无磋商保证金，磋商保证金有效期与磋商有效期一致。 注意事项：				

条款号	条目	内容
		<p>1) 务必备注款项用途：因款项用途备注不明确导致的后果由供应商自行承担。</p> <p>2) 务必备注项目名称、编号及包号，可简写，不可不填。</p> <p>3) 未备注项目名称、编号及包号财务部门不予受理，后果由供应商自行承担。</p> <p>4) 磋商保证金有效期与磋商有效期一致。</p>
11.7.5		<p>磋商保证金不予退还的其他情形：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 无</p> <p><input type="checkbox"/> 有，具体情形：</p>
12.1	响应有效期	自提交响应文件的截止之日起算 90 日历天。
14.1	响应文件的递交	<p>响应文件份数： 1 份正本、2 份副本、1 份电子版</p> <p>供应商递交的电子版文件应包含纸质响应文件全部内容</p> <p>供应商须提供响应文件电子版 2 套(1 套为加盖鲜章后的正本扫描件 PDF 格式，1 套为可编辑版本 Word 格式，2 套电子版可以放在同一个 USB 介质内进行递交)。</p>
20.1	成交供应商的确认	<p>采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p>成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商：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，按技术指标优劣顺序推荐。</p>
23.5	分包	<p>本项目是否允许分包：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 不允许</p> <p><input type="checkbox"/> 允许，具体要求：_____。</p> <p>(1) 可以分包履行的具体内容：_____；</p> <p>(2) 允许分包的金额或者比例：_____；</p> <p>(3) 其他要求：_____。</p>
24.1.1	询问	询问送达形式：纸质文件递交。
24.3	联系方式	<p>接收询问和质疑的联系方式</p> <p>联系部门：中工国际招标有限公司；</p> <p>联系电话：010-82952950-823；</p> <p>通讯地址：北京市海淀区上地四街 8 号华成大厦四层。</p>
25	代理费 (无须单列)	<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：参照原计价格[2002]1980 号文件及原发改办价格[2003]857 号文件规定收取；</p> <p>缴纳时间：成交供应商在领取成交通知书时一次向采购代理机构交纳所有代理</p>



条款号	条目	内容
		服务费及其他相关费用。 中标服务费账户信息： 开户单位：中工国际招标有限公司 开 户 行：中国工商银行股份有限公司北京西三旗支行 银行账号：0200240109200060854
26	现场磋商	<b>参加磋商时，供应商代表若是法定代表人，需持身份证原件及复印件；供应商代表若不是法定代表人，除响应文件内的《法定代表人授权书》外，另需手持一份《法定代表人授权书》原件、法定代表人身份证复印件、供应商被授权代表身份证原件及复印件。</b>
27	盖章	磋商文件中要求的盖章，除特殊标注外，是指行政公章，其他合同专用章、投标专用章等无效。
28	其他说明	根据《关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库[2014]37号），“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”。 本项目服务合同一年一签，合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与中标（成交）供应商续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。 续签条件：采购人需与财政部门确认未来三年资金安排，在年度预算能保障的前提下，采购人应先与中标（成交）供应商应先签订框架协议，再签订服务合同。续签合同金额必须在预算批复金额内，且合同金额增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十。

## 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。
  - 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：
      - 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）。

4.2.1.2 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 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产业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成交记了“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 法律法规规定的其他情形;

11.7.6 《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 供应商应按照磋商文件“供应商须知资料表”规定的份数提交响应文件正本、副本和电子版，每本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，并由供应商的法定代表人或经其正式授权的代表在响应文件上签字或盖章并加盖供应商单位公章。授权代表须持有书面的“法定代表人授权书”（标准格式附后），并将其附在响应文件中。如对响应文件进行了修改，则应由供应商的法定代表人或经其正式授权的代表在修改的每一页上签字。响应文件应当装订成册，编制页码。响应文件的副本可采用正本的复印件。
- 13.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章后才有效。
- 13.4 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 响应文件的提交

- 14.1 提交首次响应文件时，供应商应将响应文件正本、所有的副本、电子版密封提交。
- 14.2 所有信封或纸箱上均应：
- 1) 清楚标明递交至磋商文件中所要求的地址。
  - 2) 注明项目名称、项目编号和“在    (                    时间)之前不得启封”的字样（填入规定的提交首次响应文件递交截止日期和时间）。
  - 3) 在信封或纸箱的封装处加盖供应商公章。
- 14.3 所有信封或纸箱上还应写明供应商名称和地址，以便若其文件被宣布为“迟到”响应文件时，能原封退回。
- 14.4 供应商应将磋商保证金到账凭证单独封装在一个信封内与其他响应文件分装；总报价表也须单独封装在一个信封内与其他响应文件分装，封口处应有供应商公章，封皮正面标明项目编号、项目名称、供应商名称并同时递交采购人。
- 14.5 如果供应商未按上述要求密封及加写标记，采购单位对响应文件的误投或过早启封概不负责。

### 15 响应文件截止时间

- 15.1 供应商应按磋商文件规定的提交响应文件截止日期、时间和地点，将响应文件密封递交采购



代理机构。

15.2 采购单位有权按本须知的规定，通过修改磋商文件延长提交响应文件截止时间。在此情况下，采购单位和供应商受提交响应文件截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

15.3 在提交响应文件截止时间后送达的任何响应文件为无效文件，采购单位或磋商小组有权拒收并原封退回。

#### 16 响应文件的修改与撤回

16.1 提交响应文件以后，如果供应商提出书面补充、修改或者撤回响应文件的要求，在提交响应文件截止时间前送达采购代理机构者，采购代理机构将予以接受。

16.2 供应商补充、修改的书面要求被采购代理机构接受的，其补充、修改的内容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。

16.3 供应商对响应文件的补充、修改或者撤回的要求应采用书面形式，并按本须知规定编制、密封、标记和发送。

## 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。

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。

## 22 终止

22.1 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：

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。

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。

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。

## 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。

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，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。

24.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。

24.2.3 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。

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》。

### 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	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。 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。	提供证明文件的复印件加盖单位公章
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》

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<b>响应无效</b>。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》
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	是否接受联合体	<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递交。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中序号 1-1、1-2 的证明文件。</p> <p>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。</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》原件的加盖单位公章 格式见《响应文件格式》
3-2	其他特定资格要求	具体要求见第一章《采购邀请》	、

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	保证金	按照竞争性磋商文件的规定提交磋商保证金(如要求)	否
2	响应有效期	按照竞争性磋商文件的规定填写响应有效期	否
3	签署、盖章	响应文件按竞争性磋商文件要求签署、盖章	否
4	报价未超过分包预算	报价未超过竞争性磋商文件中规定的分包预算金额	否
5	附加条件	响应文件未含有采购人不能接受的附加条件	否
6	其他无效情形	不存在法律、法规和竞争性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 **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（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：**无**。

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：**无**。

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）**无**。

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）**无**。

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

一、评审采取综合评分法，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。经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

### 二、评分细则

序号	评审条款	权重	评审细则	分值	评审标准
1	价格	15	磋商报价得分=(磋商基准价/最后磋商报价)×价格权值×100	0-15	磋商报价得分=(磋商基准价/最后磋商报价)×价格权值×100，价格分值保留小数点后2位。满足磋商文件要求且最后磋商报价最低的报价为磋商基准价。
2	服务标准及质量	63	需求分析	0-15	(1) 理解深入透彻，除能建立合理的业务需求之外，还能对业务需求的重点、难点分析合理并提出有针对性的应对措施，得15分； (2) 分析较合理，能建立合理的业务需求和系统功能对应体系，针对性较强，得11分； (3) 分析欠合理，能建立业务需求和系统功能对应体系，但内容简单，针对性一般，得7分； (4) 需求分析能力较差，没有合理的对应体系得3分； (5) 未提供的得0分。
			服务方案	0-20	结合磋商文件的要求，对各供应商的响应文件进行综合评审后打分： (1) 对项目需求理解准确，提出的方案完整、合理、细致可行，完全满足项目需求，同时针对性及操作性强，得20分； (2) 对项目需求理解准确，提出的方案全面细致可行，基本满足项目需求，具有较强的针对性和可操作性，得16分； (3) 对项目需求分析较为合理，方案较为完整、可行，基本满足项目需求，具有一定针对性和可操作性，得12分； (4) 贴合本项目情况并做出了需求分析，方案基本完整、合理，部分满足项目需求，可操作性一般，得8分。 (5) 未做出需求分析，方案内容不完整，部分满足项目需求，可操作性较差，得4分。 (6) 未对项目需求进行详细应答阐述，仅是对采购需求进行简单复制得1分； (7) 未提供业务服务方案不得分。
			管理制度、质量考核制度	0-10	根据本项目的实际需要，供应商提供各类制度及质量考核制度： (1) 提供制度全面、合理、有针对性的得10分； (2) 提供制度较全面、合理、有一定的针对性得7分； (3) 提供制度欠全面、合理、针对性较

					<p>差得 4 分；</p> <p>(4) 提供制度有严重缺项、欠合理或针对性差的得 1 分；</p> <p>(5) 没有或不提供的得 0 分。</p>
			业务培训计划	0-10	<p>具有完善的业务培训方案和培训计划，提供详细的培训方案。</p> <p>(1) 培训方案完善，培训计划全面科学，完全满足项目整体需要的得 10 分；</p> <p>(2) 培训方案较完善，培训计划较全面科学，满足项目整体需要的得 6 分；</p> <p>(3) 培训方案不完善，培训计划不全面，部分满足项目整体需要的得 3 分；</p> <p>(4) 未提供培训方案及培训计划不得分。</p>
			应急保障预案	0-5	<p>(1) 方案完整、合理、细致可行，完全满足项目需求，同时针对性及操作性强，得 5 分；</p> <p>(2) 方案全面细致可行，基本满足项目需求，具有较强的针对性和可操作性，得 3 分；</p> <p>(3) 方案内容不完整，部分满足项目需求，可操作性较差，得 1 分。</p> <p>(4) 未提供应急保障预案不得分。</p>
			合同开始履行和到期的工作交接方案	0-3	<p>(1) 方案完整、合理、细致可行，针对性强，完全满足项目需求，得 3 分；</p> <p>(2) 方案全面细致可行，针对性一般，基本满足项目需求，得 2 分；</p> <p>(3) 方案内容不完整，部分满足项目需求，可操作性较差，得 1 分。</p> <p>(4) 未提供合同开始履行和到期的工作交接方案不得分。</p>
3	企业业绩与管理水平	20	类似项目业绩	0-15	<p>供应商每提供一个类似项目业绩（合同签订日期为 2020 年 1 月 1 日至今）的得 3 分，最高 15 分。没有或不提供不得分。需提供合同复印件并加盖单位公章。</p>
			ISO 质量体系认证证书	0 或 5	<p>提供有效的质量体系认证证书复印件并加盖投标单位公章得 5 分，未提供不得分。</p>
4	对采购投标文件响应程度	2	响应文件完整度、双面打印、文字清晰、目录页码对应准确，响应情况。	0-2	<p>考察供应商的响应文件。从响应文件完整度、双面打印、文字清晰、目录页码对应准确、响应情况等方面进行考量，酌情得 0-2 分。</p>
合计		100			

## 第四章 采购需求

### 一、项目总体概述

按照中共北京市委北京市人民政府下发的《关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》、北京市人大常委会审议通过的《北京市接诉即办工作条例》中的相关要求，海淀区坚持“群众利益无小事”的工作宗旨，深入贯彻党的二十大精神，紧紧围绕“增进民生福祉，提高生活品质”的工作要求，落实以人民为中心的发展思想，及时回应人民群众急难愁盼问题，海淀区房管局为不断增强群众获得感、幸福感、安全感，坚持对各类诉求快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的为民服务机制，以“接诉即办”为抓手，努力实现健全接诉即办运行管理体系、提高办件效率、加强数据分析研判能力、强化全过程监督管理、降低群众重复诉求量等任务目标，全面深化接诉即办改革，强化主动治理，实现接诉即办工作提质、减量、增效，努力提升社会治理体系和治理能力现代化水平。

坐席外包服务是保障房管局接诉即办中心正常运行的基础主要服务内容包含海淀区房管局接诉即办工单流转服务、三率评定服务、数据分析工作、考核申诉工作等。

### 二、服务要求

#### 2.1 服务内容

- (1) 负责房管局接诉即办中心电话的接听，包括群众咨询、投诉，为群众提供更加便捷、高效的信息服务；
- (2) 负责房管局接诉即办中心“接诉即办”案件的分拣转办；
- (3) 负责协助房管局与各承办部门就业务信息进行沟通协调，对“接诉即办”案件进行催办、结案；
- (4) 负责协助房管局对“接诉即办”不合理诉求案件梳理申诉考核资料。
- (5) 负责承办案件数据收集、梳理业务，对“接诉即办”案件受理情况进行汇总和整理并形成分析报告；
- (6) 负责员工的日常管理和基础培训等工作，确保中心正常运行；
- (7) 负责定期对中心内的数据按照要求进行分类、统计，定时、定期上报日报、周报、

月报及年报；

(8) 完成其他临时交办的工作。

## 2.2 工作时间要求

工作时间要求：

周一至周日：每日工作时长 8 小时，工作时间为 9:00 至 17:30。

## 2.3 人员职责及具体要求

为保证项目的顺利实施，服务外包单位负责设置合理高效的管理团队，根据工作需求提供 20 名工作人员，负责项目实施过程中的把控与指导，在项目遇到疑难问题时进行及时有效的指导；在确保高质量完成工作任务的前提下，可适时优化人员结构提升绩效。

### 2.3.1 工作职责：

#### (1) 签收转办组职责：

- 1) 负责对海淀市民服务热线“12345”案件的签收、退回和核对；
- 2) 负责将市民服务热线系统中案件分拣、转办到各承办部门，确保当日受理的案件及时分拣转办；
- 3) 负责案件按期结案，对于临期案件的及时催办；
- 4) 负责协助接诉即办中心与各承办部门就业务信息进行沟通协调；
- 5) 负责每日上报疑难、无主责案件，协助中心完成案件的信息核实与沟通协调；
- 6) 负责对已承办完成案件办理意见的审核，将符合结案标准的案件流转至回访环节；
- 7) 负责完成上级领导交办的其他工作。

#### (2) 案件回访组职责：

- 1) 负责对市民服务热线派案件的跟踪、电话回访，并如实记录案件的响应、解决和满意情况；
- 2) 负责配合做好周末、节假日和重点时期值班值守工作；
- 3) 负责完成与回访有关的各项数据核实、校对与报送；
- 4) 负责协助配合其它各项事务的完善完成；
- 5) 负责完成上级领导交办的其他工作。

#### (3) 数据信息组职责：

- 1) 负责协助房管局接诉即办中心定期对各类数据进行分类、汇总、统计；
- 2) 负责定期对接诉即办案件进行三率统计与分析，并完成三率相关报表的报送；
- 3) 负责协助理接诉即办”月度考核材料与申报工作；
- 4) 负责综合考评体系中热线数据的统计，并进行绩效考核评定；
- 5) 负责各类报表的编制工作，包括日报、月报及各类专项报告；
- 6) 负责统计采集及分拣转办数据，汇总高发问题，并列入到相关报表内；
- 7) 负责日常工作信息的收集、撰写和报送；
- 8) 负责完成上级领导交办的其他工作。

#### **(4) 接听组职责：**

- 1) 负责对于知识库中可对外公开的问题，进行及时有效的处理和答复，并将反馈结果进行记录；
- 2) 负责配合做好周末、节假日和重点时期值班值守工作；
- 3) 负责完成上级领导交办的其他工作。

### **2.3.2 人员具体要求如下：**

#### **项目经理要求：**

- 1) 大学或以上学历，普通话标准，2 年以上接诉即办管理岗位工作经验；
- 2) 熟悉政府部门的工作内容、业务事项和办理流程，有与政府部门合作的工作经验；
- 3) 有较好的执行力，能高效推进工作，同时具有较强的学习与适应能力，善于独立分析与解决问题；
- 4) 有较强的沟通、协调能力，能与技术团队、实施团队、运营团队紧密的沟通协作；
- 5) 能熟练操作电脑，熟悉 Excel、Word、PowerPoint、网络知识及多媒体应用知识；

#### **组长人员要求：**

- 1) 具有大专或以上学历；
- 2) 女性、男性均可，形象气质佳，服从管理，具备较强的沟通和交流能力；
- 3) 有优秀的客户服务意识，良好的团队合作精神，具备高度责任心、工作热情和良好的职业素养；

- 4) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强；
- 5) 能够熟练操作计算机，录入速度达到 50 汉字/分钟以上；
- 6) 有 2 年以上客户服务工作经验。

#### **数据分析申诉工作人员要求：**

- 1) 一般要求年龄在 20-40 岁之间，女性、男性均可，形象气质佳，服从管理，超出上述年龄范围等条件须征得招标方同意；
- 2) 具有大专或以上学历；
- 3) 具有较强的数据分析能力及文字功底；
- 4) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强；
- 5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识；
- 6) 能熟练操作电脑，熟悉 Excel、Word、PowerPoint 等办公软件；
- 7) 有很强的工作责任心；
- 8) 具有 1 年以上相关工作经验。

#### **坐席人员要求：**

- 1) 户籍不限、男女不限、普通话标准、吐字清晰、具备较强的沟通和交流能力；
- 2) 熟悉 office 办公软件，了解基本网络知识，录入速度达到 40 汉字/分钟以上；
- 3) 善于学习，熟练掌握相关业务知识和独立接听电话并汇总接听内容、解答疑难问题；
- 4) 身体健康、心理成熟，熟练客户电话处理技巧；
- 5) 使用文明规范用语，不与来电群众发生冲突；
- 6) 拥有真实合法的身份证明，良好的道德品质，具有良好的服务意识、理念和技巧，具有爱岗敬业精神，具有做群众工作的能力；
- 7) 遵守用人单位的各项管理制度，不得擅自脱岗、迟到早退。

#### **2.4 对服务外包单位要求**

1. 供应商需承诺在中标后 48 小时内，将工作人员派遣到岗，人员发生变动后，应及时通报招标人，新到岗工作人员经招标人考核通过并同意后方可上岗。
2. 按照国家有关规定如实为工作人员缴纳社会保险及住房公积金。
3. 供应商健全工作制度，须制定日常考勤管理制度、服务标准、培训制度、内部



考核及管理制度。

4. 供应商需承诺对提供的工作人员开展必要的法制教育工作，保证其严格遵守国家的各项法律、法规及招标人的各项规章制度。

5. 供应商需提供应对突发事件的应急预案。

6. 成交供应商在下一年度不参与该项目投标或投标未中标，应保证合同开始履行和到期的工作交接阶段，各项工作的平稳过度。同时新成交供应商须配合采购人、原服务商进行业务交接等工作。

7. 工作人员的日常工作损耗，由供应商及时维护、更新、补充。

## **2.5 人员管理要求**

根据海淀区房管局业务特点，制定保障海淀区房管局接诉即办中心外包服务的人员管理方案，包括人员配备及绩效考核方案等。绩效考核方案经招标人确认后方可执行。

## **2.6 业务管理要求**

根据海淀区房管局业务特点，制定保障海淀区房管局接诉即办中心服务项目的业务管理方案：包括人员管理制度、服务用语规范、绩效考核制度、业务培训制度、日常考勤管理的制度、保密制度等。

## **三、其它要求：**

1. 服务期：一年。

2. 服务地点：海淀区东北旺南路 27 号上地办公中心 A 座（依招标方要求而定）。

3. 付款方式：成交后按双方合同约定。

第五章 合同草案条款

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

# 服 务 合 同

项目名称：\_\_\_\_\_

甲 方：北京市海淀区房屋管理局

乙 方：\_\_\_\_\_

签订地点： 北京 （市） 海淀 （区）

签订日期： 年 月 日

依据《中华人民共和国民法典》的规定，合同双方就\_\_\_\_\_，经协商一致，签订本合同。

## 一、乙方提供服务的内容、方式及要求

### （一）日常运行服务内容

#### 1. 提供人员保障及日常工作开展

乙方保证具有承接甲方所属之海淀区房屋管理局接诉即办中心坐席外包项目的合法资质。

具体服务内容包括：

（1）负责房管局接诉即办中心电话的接听，包括群众咨询、投诉，为群众提供更加便捷、高效的信息服务；

（2）负责房管局接诉即办中心“接诉即办”案件的分拣转办；

（3）负责协助房管局与各承办平台就业务信息进行沟通协调，对“接诉即办”案件进行催办、结案；

（4）负责协助房管局对“接诉即办”不合理诉求案件梳理申诉考核资料。

（5）负责承办案件数据收集、梳理业务，对“接诉即办”案件受理情况进行汇总和整理并形成分析报告；

（6）负责员工的日常管理和基础培训等工作，确保中心正常运行；

（7）负责定期对中心内的数据按照要求进行分类、统计，定时、定期上报日报、周报、月报及年报；

（8）完成其他临时交办的工作。

#### 2. 人员及工作时间要求

##### （1）人员要求

设置合理高效的管理团队，根据工作需求提供 20 名工作人员，负责项目实施过程中的把控与指导，在项目遇到疑难问题时进行及时有效的指导；在确保高

质量完成工作任务的前提下，可适时优化人员结构提升绩效。

**管理人员要求如下：**

- ①大学或以上学历，普通话标准，2 年以上接诉即办管理岗位工作经验；
- ②熟悉政府部门的工作内容、业务事项和办理流程，有与政府部门合作的工作经验；
- ③有较好的执行力，能高效推进工作，同时具有较强的学习与适应能力，能承受高强度、高压工作，适应经常性加班，善于独立分析与解决问题；
- ④有较强的沟通、协调能力，能与技术团队、实施团队、运营团队紧密的沟通协作；
- ⑤能熟练操作电脑，熟悉 WPS、Excel、Word、PowerPoint、网络知识及多媒体应用知识。

**组长人员要求如下：**

- ①具有大专或以上学历；
- ②女性、男性均可，形象气质佳，服从管理，具备较强的沟通和交流能力；
- ③有优秀的客户服务意识，良好的团队合作精神，具备高度责任心、工作热情和良好的职业素养，能承受高强度、高压工作，适应经常性加班；
- ④语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强；
- ⑤能够熟练操作计算机，录入速度达到 50 汉字/分钟以上；
- ⑥有 2 年以上客户服务工作经验。

**数据分析工作人员要求：**

- ①一般要求年龄在 20-40 岁之间，女性、男性均可，形象气质佳，服从管理，超出上述年龄范围等条件须征得甲方同意；
- ②具有大专或以上学历；
- ③具有较强的数据分析能力及文字功底；

- ④语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强；
- ⑤了解海淀区区情、各街镇、委办局相关法律法规及业务知识；
- ⑥能熟练操作电脑，熟悉 WPS、Excel、Word、PowerPoint 等办公软件；
- ⑦有很强的工作责任心，能承受高强度、高压工作，适应经常性加班；
- ⑧具有 1 年以上相关工作经验。

**坐席人员要求：**

①户籍不限、男女不限、普通话标准、吐字清晰、具备较强的沟通和交流能力；

②熟悉 office 办公软件，了解基本网络知识，录入速度达到 40 汉字/分钟以上；

③善于学习，熟练掌握相关业务知识，独立接听电话并汇总接听内容、解答疑难问题；

④身体健康、心理成熟，熟练客户电话处理技巧；

⑤使用文明规范用语，不与来电群众发生冲突；

⑥拥有真实合法的身份证明，良好的道德品质，具有良好的服务意识、理念和技巧，具有爱岗敬业精神，具有做群众工作的能力，能承受高强度、高压工作，适应经常性加班；

⑦遵守用人单位的各项管理制度，不得擅自脱岗、迟到早退。

乙方提供服务前，应提供拟上岗工作人员的相关证明材料（如简历、资质证书等）供甲方确认，并配合甲方进行其他方式的能力考查，甲方认为不符合要求的，可要求乙方更换人员。乙方应按甲方最终确认的名单提供服务人员，乙方提供的服务人员应按甲方指定岗位提供服务。

**（2）工作时间要求**

乙方人员在甲方工作时间为周一至周日：每日工作时长 8 小时，工作时间

为 9:00 至 17:30，中午轮休 1 小时。

乙方应保证提供的工作人员严格遵守甲方的工作时间，并按甲方要求进行考勤管理。乙方工作人员不得缺勤或迟到、早退，根据甲方工作需要可适时调整工作时间。

### **3. 乙方工作要求**

(1) 乙方与工作人员应存在合法的劳动关系，乙方对工作人员的管理须符合劳动法的规定，乙方应按照国家有关规定如实为提供到甲方的工作人员缴纳社会保险和住房公积金及承担建立劳动关系后依法应当承担的全部义务；乙方与其技术服务人员的任何劳动纠纷，与甲方无关。

(2) 乙方应保证工作人员组成相对稳定，乙方工作人员需要离岗的，至少应提前 30 日书面通知甲方，乙方应至少在人员离岗日 15 日前提供甲方认可的交接人员，并保证不得对甲方的项目进展造成影响。

(3) 工作人员负责接听群众的咨询、建议等电话。

(4) 工作人员应熟练掌握甲方工作流程及内容，能够承担电话咨询、接诉即办案件的 z 分拣转办及结案业务。

(5) 工作人员要统一着装，统一着装所需费用由乙方承担。

(6) 保证自合同生效至终止期间的各项工作、人员安排的稳定过渡。

(7) 提供工作人员日常办公用品，包括签字笔、日记本、电话及耳麦等。

(8) 负责按甲方要求对工作人员工作质量进行质检、绩效考核等工作。

#### **(二) 日常管理服务内容**

根据甲方的业务特点，乙方提供安全使用设备规范及应急预案，保证接诉即办系统、便民热线和区城市服务管理系统的正常运转，制定内部管理制度，至少包括但不限于：工作人员相关管理制度、业务流程管理制度、绩效考核及激励管理制度等。前述制度均应该经甲方确认后实施，并根据甲方的要求完善。乙方提供

到甲方的工作人员应经过前述制度的培训，熟悉和充分理解前述制度，并按照制度的规定执行，否则甲方有权根据实际情况选择追究乙方违约责任或者解除本合同。

## 二、双方的权利和义务

### （一）甲方的权利和义务

1. 在合同履行期间，甲方应配合乙方协调好相关部门的工作，并为乙方工作人员明确工作岗位和职责。

2. 甲方应按照合同的约定支付服务费用。

3. 甲方有权检查乙方对工作人员的服务保障情况和业务质量情况，并提出整改意见。甲方有权根据实际工作需要，随时调整工作人员岗位安排，保证整体工作运转顺畅。甲方有权根据项目需要，随时决定退、换乙方的全部或部分工作人员。

4. 甲方有权要求乙方提供书面培训计划、培训方案和报告实施情况。

5. 甲方对乙方的工作人员与乙方之间的劳动关系纠纷不承担任何责任和义务。

6. 甲方为乙方提供开展日常服务工作的办公场地及办公条件，本合同另有约定的除外。

### （二）乙方的权利和义务

1. 乙方应根据甲方的需求提供工作人员资料，包括但不限于人员专业技能及掌握程度、工作经历及经验、教育背景等，并保证上述信息的真实可靠，以保证服务质量和人员数量。

2. 乙方保证按时保质保量的完成本合同约定的义务。未经甲方书面确认严禁私自将设备带出工作位置。

3. 乙方应保证在服务期间工作人员的相对稳定，如需调换工作人员，需按合

同约定方式征得甲方的同意。

4. 乙方应保证工作人员不得以任何理由擅自离开工作岗位，不得擅自从事甲方指定内容以外的工作，不得擅自与第三方发生任何形式的劳动（务）关系，如乙方工作人员违反上述规定，给甲方造成的任何损失，应由乙方承担全部赔偿责任及争议解决费用。

5. 甲方要求乙方更换工作人员的，乙方应在收到甲方的更换通知之日起 2 周内完成更换。

6. 乙方提供或者更换工作人员的，必须通过甲方面试才能上岗，未经甲方面试通过的，视为乙方未按要求提供相应工作人员。

7. 乙方必须保证工作人员稳定性，除甲方提出更换人员的要求外，乙方应保证每位工作人员至少在甲方连续服务时间达到半年。如乙方因自身原因须进行人员变动，至少应提前 30 日书面通知甲方，并至少在变动日 15 日前提供甲方认可的交接人员，并保证不得对甲方的项目进展造成影响。

### **三、保密条款**

乙方及其工作人员对因完成该项目服务从甲方处获取的信息负有如下保密义务：

（一）对在本合同签订或履行过程中所接触或知悉的乙方信息，包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他在完成工作过程中从甲方、甲方工作人员及第三方获取信息负有保密义务，无论上述信息以何种形式载于何种载体。

（二）未经甲方书面同意，不得将上述信息透露给任何第三方。

（三）仅能将上述信息用于完成本合同约定工作之用途。

（四）本合同终止后，应将任何含有上述信息的文件或资料归还给甲方，或者按甲方认可的方式销毁。



(五) 保密期限不受本合同期限的限制，具有永久效力。

(六) 乙方工作人员不得向乙方、乙方其他工作人员、任何第三方泄露接听电话过程中获知的内容。

(七) 对于在完成工作过程中知悉的投诉人、来电人的个人隐私，乙方及其工作人员亦应遵守本合同约定的全部保密义务。如违反造成甲方或投诉人、来电人损失的，乙方及其工作人员应当共同按实际损失承担连带赔偿责任，并承担由此产生的争议解决费用。

#### **四、履行期限和地点**

本合同服务期限为\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日。根据海淀区房屋管理局接诉即办中心坐席外包项目《框架合作协议》“本项目服务合同一年一签（首次签订服务期限为\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日），同时为保证服务质量以及服务延续性在不改变合同其它条款的情况下，根据《海淀区政府购买服务管理办法》等相关规定，甲方保留可视服务情况决定是否与乙方续签合同的权利，但总服务期限不得超过三年（续签合同金额必须在预算批复金额内，且续签合同金额较原合同金额（即第一次签订的服务合同）增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十），根据《海淀区政府购买服务管理办法》等相关规定，服务期满后，甲方保留可视服务情况决定是否与乙方续签合同的权利，但总合同期限不超过三年。”约定内容，甲方有权直接签署本合同。

履行地点：北京市海淀区东北旺南路 27 号上地办公中心 A 座。

#### **五、付款标准**

甲方有权根据本合同对乙方及其工作人员的服务内容、方式等进行检查，甲方按照附件《服务标准及考核办法》对乙方进行考核，考核评分结果将作为付款依据。乙方同意接受甲方按照《服务标准及考核办法》对其进行的考核，并且已充分理解本合同第六条约定的合同金额可能会因考核结果而调整。

## 六、合同金额及其支付方式

本项目合同金额总计(大写):人民币\_\_\_\_\_元整(¥ \_\_\_\_\_)。

付款方式如下:

(一)甲方服务费用按季度结算,季度基础金额为(大写):人民币\_\_\_\_\_元整(¥ \_\_\_\_\_)。

甲方确定季度综合考核成绩后,按照《服务标准及考核办法》及各季度综合考核成绩,通知乙方季度实付金额(计算标准如下),乙方开具等额发票,甲方自收到乙方开具的发票之日起15个工作日内向乙方支付服务费用。

(二)服务费用的计算方法为:季度实付金额=季度基础金额—当季度扣款。

2024年前三个季度,甲方于每个自然月进行服务质量评审并进行考核打分,每季度最后一个月综合各月考核成绩,乙方于当季度平均考核分数85分以上,甲方应向乙方支付本合同总价款25%,金额为(大写):人民币\_\_\_\_\_元整(¥ \_\_\_\_\_)。

2024年最后一个季度,甲方于11月30日进行考核,考核分数85分以上,甲方应向乙方支付本合同总价款25%,金额为(大写):人民币\_\_\_\_\_元整(¥ \_\_\_\_\_)。

(三)当季度扣款是指乙方工作人员出现《服务标准及考核办法》中的违规情形时所对应扣除的服务费用,以及乙方因其他违约或侵权行为应支付甲方的费用。

## 七、违约金或者损失赔偿额的计算

(一)若乙方提供工作人员的虚假证明材料或自身资质的虚假证明材料,致使乙方提供的服务从根本上无法满足甲方开展相应工作之需要的,甲方有权单方解除本合同,乙方应退还甲方已支付的费用,并按合同总金额的10%向甲方支付违约金。

(二)乙方应严格以甲方提供的绩效考核成绩为标准,为工作人员发放工资。若乙方拖欠、克扣工作人员工资的,甲方可责令其限期内改正;如乙方仍不改正的,甲方可要求乙方按照合同总金额的 10%或以甲方实际损失为限,承担相应违约或赔偿责任。

(三)若乙方未按合同约定对工作人员开展相关业务知识培训、心理疏导的,或乙方开展的培训、疏导效果无法达到甲方标准的,甲方可要求乙方重新开展相关培训;如乙方拒绝,甲方可按 450 元/次从季度实付金额款项中扣除。

(四)若乙方工作人员离岗或甲方要求乙方更换工作人员后,乙方不能按期提供合适的交接人员的,甲方除按《服务标准及考核办法》扣除当季度的服务费用外,还可要求乙方按照合同总金额的 10%或以甲方实际损失为限,承担相应责任。

(五)若因乙方工作人员工作失误,对甲方声誉造成不良影响或导致甲方经济损失的,乙方应负责消除不良影响,赔偿甲方实际损失,因此产生的纠纷解决费用由乙方承担。

## **八、解决合同纠纷的方式**

在履行本合同的过程中发生争议,双方协商无法解决的,任何一方均可向北京市海淀区人民法院起诉。

## **九、其它**

(一)本合同正本一式捌份,甲乙双方各执肆份。

(二)本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章之日起生效。

(三)甲乙双方可以书面形式签订补充协议对合同约定内容作出变更。

(四)本合同附件与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲 方	名称(或姓名)	北京市海淀区房屋管理局(签章)			单位公章  年 月 日
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办人)	(签章)			
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区东北旺 南路 27 号上地办公中 心 A 座	邮政编码	100193	
	电 话	010-82785750	传真		
	开户银行				
	账 号				
乙 方	名称(或姓名)	(签章)			单位公章  年 月 日
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办人)	(签章)			
	住 所 (通讯地址)		邮政 编码		
	电 话		传真		
	开户银行				
	账 号				

## 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成交记了“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“提供虚假材料谋取成交、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

### 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部分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具具体分包内容。

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。

### 中小企业声明函格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（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<sup>1</sup>，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：\_\_\_\_\_（加盖公章）

日期：\_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup>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：\_\_\_\_\_（加盖公章）

日期：\_\_\_\_\_

### 3 本项目的特定资格要求（如有）

#### 3-1 联合协议（如有）（实质性格式）

##### 联合协议

\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_及\_\_\_\_\_就“\_\_\_\_\_（项目名称）”\_\_\_\_\_包采购项目的磋商事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由\_\_\_\_\_牵头，\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_参加，组成联合体共同进行采购项目的磋商工作。
- 二、\_\_\_\_\_为本次磋商的牵头人，联合体以牵头人的名义参加磋商，联合体成交后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按竞争性磋商文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 六、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 七、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_（如有），具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为\_\_\_\_\_元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
  - （1）\_\_\_\_\_为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为\_\_\_\_\_元；
  - （2）\_\_\_\_\_为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为\_\_\_\_\_元；
  - （…）\_\_\_\_\_为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为\_\_\_\_\_元。
- 九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 十、其他约定（如有）：\_\_\_\_\_。

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

联合体牵头人名称：\_\_\_\_\_

联合体成员名称：\_\_\_\_\_

盖章：\_\_\_\_\_

盖章：\_\_\_\_\_

联合体成员名称：\_\_\_\_\_

盖章：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

注：联合体各方成员应在本协议上共同盖章，不得分别签署协议书。

### 3-2 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

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

## 6 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）：\_\_\_\_\_（签字或签章或印鉴）

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**：

--	--

委托代理人有效期内的身份证**正反面**：

--	--

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**。

--	--

法定代表人（单位负责人）：\_\_\_\_（签字或签章或印鉴）

供应商名称：\_\_\_\_（加盖公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 7 报价一览表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	供应商名称	报价	
		大写	小写

注：此表中，每包的报价应和《分项报价表》中的总价相一致。

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. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应磋商文件。  
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：\_\_\_\_\_

## 9 合同条款偏离表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

<b>对本项目合同条款的偏离情况（请进行勾选）：</b> <input type="checkbox"/> <b>无偏离</b> （如无偏离，仅勾选无偏离即可） <input type="checkbox"/> <b>有偏离</b> （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“无偏离”、“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

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 (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“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

**12 最后报价一览表**  
(实质性格式, 磋商后提交)

项目编号/包号: \_\_\_\_\_ 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	...				
<b>总价 (元)</b>					

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。

供应商授权代表签字 (或加盖供应商公章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日