

项目编号：JXJY-ZB-2020-QT-059

北京市高级人民法院 12368 人工语音诉讼  
服务平台坐席外包项目其他电信和信息传输  
服务采购项目

# 招标文件

采购人：北京市高级人民法院

采购代理机构：北京精信嘉业建筑咨询有限公司

日期：2021 年 03 月

# 目 录

第一章	招标公告.....	2
第二章	投标人须知前附表.....	6
第三章	投标人须知.....	11
第四章	合同文本格式.....	24
第五章	服务要求.....	29
第六章	评标方法及评标标准.....	32
第七章	投标文件格式.....	41

# 第一章 招标公告

# 招标公告

## 项目概况

北京市高级人民法院 12368 人工语音诉讼服务平台坐席外包项目其他电信和信息传输服务采购项目招标项目的潜在投标人应在北京市西城区广安门外大街 168 号朗琴国际 B 座 1015 室获取招标文件,并于 2021 年 03 月 23 日 09 点 30 分(北京时间)前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号: JXJY-ZB-2020-QT-059

项目名称: 北京市高级人民法院 12368 人工语音诉讼服务平台坐席外包项目其他电信和信息传输服务采购项目

预算金额: 456 万元

最高限价: 456 万元

采购需求: 通过购买外包服务方式对全市 12368 诉讼服务热线进行整合和补充,由投标单位提供接线服务和坐席维护服务,具体详见《服务要求》。

合同履行期限: 12 个月。

本项目不接受联合体投标。

## 二、投标人的资格要求

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: /。

3. 本项目的特定资格要求:

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

(2) 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得参加本项目的投标;

(3) 未被信用中国网站 ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网 ([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)) 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。

## 三、获取招标文件

时间: 2021 年 03 月 03 日至 2021 年 03 月 09 日,每天上午 09 点至 11 点 30 分,下午 13 点至 16 点(北京时间,法定节假日除外)

地点：北京市西城区广安门外大街 168 号朗琴国际 B 座 1015 室

方式：现场获取。购买招标文件时，需提供本人身份证复印件（注明项目名称）并加盖单位公章。招标文件售后不退。未进行招标文件领取登记而复制文件投标的，其投标文件将被拒绝。

售价：¥500 元，本公告包含的招标文件售价总和。

#### **四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

2021 年 03 月 23 日 09 点 30 分（北京时间）

地点：北京市西城区广安门外大街 168 号朗琴国际 B 座 1015 室

#### **五、公告期限**

自本公告发布之日起 5 个工作日。

#### **六、其它补充事宜**

1. 本公告同时在中国政府采购网、北京市政府采购网发布。

2. 采购项目需要落实的政府采购政策：

(1) 《政府采购促进中小企业发展管理办法》-财库[2020]46 号；

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

(3) 《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；

(4) 《环境标志产品政府采购实施的意见》-财库[2006]90 号；

(5) 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》-财库〔2017〕141 号；

(6) 《财政部办公厅关于落实财政支持贫困村微小型项目村级组织自建自营有关政策的通知》-财办库〔2019〕75 号。

3. 根据北京市委市政府关于《新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作》等相关部署工作要求，请参与人员做好疫情防控工作，自觉做好个人防护，参与磋商工作，必须佩戴口罩，听从工作人员引导，主动配合体温检测和人员信息登记。业务办理完毕尽快离场，减少人员聚集，降低交叉感染等风险。

4. 项目编号：JXJY-ZB-2020-QT-059

#### **七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。**

1. 采购人信息

名称：北京市高级人民法院

地址：北京市朝阳区建国门南大街 10 号

联系方式：单茜荣 010-85268658

## 2. 采购代理机构信息

名称：北京精信嘉业建筑咨询有限公司

地址：北京市西城区广安门外大街 168 号朗琴国际 B 座 1015 室

联系方式：张邦秋 13522689160

## 3. 项目联系方式

项目联系人：张邦秋

电话：13522689160

## 第二章 投标人须知前附表

## 投标人须知前附表

本表关于招标服务的具体要求是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本表为准。

条款号	内容
<b>说明</b>	
1.1	资金来源：财政资金
1.2	项目名称：北京市高级人民法院12368人工语音诉讼服务平台坐席外包项目 其他电信和信息传输服务采购项目 项目编号：JXJY-ZB-2020-QT-059
2.1	采购人：北京市高级人民法院 地址：北京市朝阳区建国门南大街 10 号 联系方式：单茜荣 010-85268658
2.2	采购代理机构：北京精信嘉业建筑咨询有限公司 地址：北京市西城区广安门外大街 168 号朗琴国际 B 座 1015 室 联系方式：张邦秋 13522689160
2.5	本项目不接受联合体投标
<b>投标报价和货币</b>	
12.1	投标报价：最终报价（包含按招标文件要求提供服务至采购人指定地点的全部费用）
13.1	投标货币：人民币
<b>投标文件的编制和递交</b>	
14.1	<p>投标人资格标准：</p> <p>1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：/。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：</p> <p>（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目的投标；</p> <p>（2）为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目的投标；</p>

条款号	内容
	<p>(3) 未被信用中国网站 (www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 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。</p> <p><b>注：</b> 信用信息由采购人和采购代理机构查询。</p> <p>1、信用信息查询渠道： 信用中国网站 (www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网-政府采购严重违法失信行为信息记录 (<a href="http://www.ccgp.gov.cn/cr/list">http://www.ccgp.gov.cn/cr/list</a>)；</p> <p>2、信用信息查询截止时点：投标截止时间；</p> <p>3、信用信息查询记录和证据留存的具体方式：网站查询截图打印稿形式与其他采购文件一并保存；</p> <p>4、信用信息的使用规则：对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其投标；其中，列入政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，禁止参加政府采购活动的时间按处罚结果执行，但不受区域限制（根据财库〔2015〕150号《关于规范政府采购行政处罚有关问题的通知》，相关行政处罚决定在全国范围内生效）。</p>
16.1	<p><b>投标保证金金额：</b>¥91000 元（人民币玖万壹仟元整）</p> <p><b>投标保证金收款银行及账号：</b></p> <p>账户名称：北京精信嘉业建筑咨询有限公司 开 户 行：中国工商银行股份有限公司北京朗琴园支行 银行账号：0200 2042 1920 0078 812</p>
16.2	<p>投标保证金形式：电汇、支票（限北京使用）、银行汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。</p> <p><b>投标保证金须在投标截止时间前递交至采购代理机构，以银行到账时间为准。</b>为便于采购代理机构及时准确地核实投标人的保证金是否到账，投标人应在电汇汇款附言里注明：项目名称和用途。（例：形式为：项目名称+投标保证金）</p>

条款号	内容
	投标保证金有效期与投标有效期一致。
17.1	<b>投标有效期：90 日历日</b>
18.1	投标文件份数和递交要求：投标人应将开标一览表 1 份，投标保证金凭证 1 份，投标文件-资格册（正本 1 份，副本 5 份），投标文件（正本 1 份，副本 5 份），U 盘电子版 1 份（不退）分别密封提交。投标人递交的电子版文件应包含所递交纸质版投标文件-资格册和投标文件全部内容，word 版和签字盖章后 pdf 版扫描件各一套。电子版文件的存储载体为 U 盘。
18.2	投标文件的正本需打印，副本可采用正本的复印件。
20.1	投标截止时间：2021 年 03 月 23 日 09 点 30 分(北京时间) 投标文件递交地点：北京市西城区广安门外大街 168 号朗琴国际 B 座 1015 室
23.1	开标时间：2021 年 03 月 23 日 09 点 30 分(北京时间) 开标地点：北京市西城区广安门外大街 168 号朗琴国际 B 座 1015 室
<b>评标</b>	
24.1	本项目评标委员会负责推荐中标候选人名单（三名），由采购人根据法律法规确定中标人
24.2	评标方法：综合评分法
<b>其它</b>	
	行业：信息传输业
	招标文件中要求提供的资格册等，均为企业法人提供，投标人如为事业单位法人、其他组织或者自然人，可提供符合要求的相对应的证明文件。 招标文件中要求加盖单位公章的，投标人如为自然人，自然人本人签字即可。
	供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问； 供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知权益受到损害之日起 7 个工作日内，提出质疑。 1、接收质疑函的方式：书面形式，联系人：张邦秋，联系电话：13522689160，联系地址：北京市西城区广安门外大街 168 号 B 座 1015 室。

条款号	内容
	<p>2、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：</p> <p>2.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；</p> <p>2.2 质疑项目的名称、编号；</p> <p>2.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；</p> <p>2.4 事实依据；</p> <p>2.5 必要的法律依据；</p> <p>2.6 提出质疑的日期。</p> <p>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，或者其被授权人签字或者盖章，并加盖公章。</p> <p>供应商被授权人递交质疑函的，应提供法定代表人授权委托书和代理人身份证复印件。授权委托书应当载明代理人的姓名、授权事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，授权委托书应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，授权委托书应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。</p> <p>3、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。</p>

### 第三章 投标人须知

## 一、说明

### 1. 资金来源

1.1 采购人已获得足以支付本次采购后所签订的合同项下的款项（包括财政性资金和自筹资金）。

1.2 项目名称和项目编号：见投标人须知前附表。

### 2. 采购人、采购代理机构、投标人、合格投标人

2.1 采购人：见投标人须知前附表。

2.2 采购代理机构：见投标人须知前附表。

2.3 投标人

投标人必须向采购代理机构购买招标文件并登记备案，未向采购代理机构购买招标文件并登记备案的潜在投标人均无资格参加投标。

2.4 合格投标人

合格投标人是指依法通过资格审查的投标人。

2.5 联合体投标（本项目不适用）

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

2.5.2 以联合体形式进行政府采购的，参加联合体的供应商均应当具备中华人民共和国政府采购法第二十二条规定的条件。采购人根据采购项目的特殊要求，规定供应商的特定条件，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体投标协议应该在投标文件中提交。

2.5.3 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，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

2.5.4 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。

2.5.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

### 3. 合格的服务

3.1 合同中提供的所有货物及其有关服务，均应来自上述 2.4 条款所规定的合格投标人。

3.2 货物是指投标人按招标文件规定，须向采购人提供的符合招标文件要求的相关的货物。

3.3 服务是指招标文件规定的投标人须承担的与投标货物有关的辅助服务，如运输、保险、安装、调试、技术培训、售后服务以及其他类似的义务。

#### **4. 投标费用**

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，采购人或采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

4.2 无论招标结果如何，投标文件均不予退还。

#### **5. 废标说明**

在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

5.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能够支付的；

5.4 因重大变故，采购任务取消的。

## **二、招标文件**

#### **6. 招标文件构成**

6.1 招标文件包括下列内容：

（一）招标文件的组成部分

第一章 招标公告

第二章 投标人须知前附表

第三章 投标人须知

第四章 合同文本格式

第五章 服务要求

第六章 评标方法及评标标准

第七章 投标文件格式

（二）采购人所作的一切有效的书面通知都是招标文件不可分割的组成部分。

#### **7. 招标文件的澄清**

7.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式通知采购人或采购代理机构。采购人或者采购代理机构将书面答复发给每个购买招标文件的投标人（答复中不包括问题的来源），必要时同时在财政部门指定的政府采购信息发

布媒体发布澄清公告。

## **8. 招标文件的修改**

8.1 在投标截止时间前，无论出于何种原因，采购人或采购代理机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改，修改的内容为招标文件的组成部分。

8.2 招标文件的修改将以书面形式通知所有购买招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后，应在 24 小时内向采购代理机构回函确认。

8.3 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间。

## **三、投标文件的编制**

### **9. 编制要求**

9.1 投标人应认真阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应，并保证所提供的全部资料的真实性、完整性，以使其投标文件对招标文件做出实质性响应。

9.2 采购人或采购代理机构有权随时检查投标人所提供的全部资料的真实性。如果发现投标人在投标资料中使用有虚假的证明材料的，由此所产生的经济责任和法律责任由投标人自行承担。

### **9.3 投标的语言**

投标人提交的投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应以中文书写，且以之为准。

## **10. 投标文件构成**

10.1 投标人编写的投标文件应包括下列部分：

(1) 资格册部分：按照本须知第 14 条规定和第七章提供的格式提交。

(2) 商务部分：投标书、开标一览表、商务条款偏离表、投标分项（明细）报价表、法定代表人身份证明或法定代表人授权书等，按照本须知第 14 条规定和第七章提供的格式提交。

(3) 技术部分：招标文件技术需求部分要求提供的内容、综合说明、服务条款偏离表等。

(4) 投标服务符合招标文件规定的证明文件及投标人认为需加以说明的其

他内容。

(5) 投标人应将投标文件详列目录装订成册，以便阅读。

(6) 证明投标人履约能力的文件（本须知 14 条内容）。

(7) 本须知第 14 条内容。

## **11. 投标文件格式**

11.1 投标人应按招标文件第 10 条的内容与要求和第七章提供的格式编写其投标文件。

11.2 投标人应将投标文件按第 10 条规定的顺序编排、并应编制目录、逐页标注连续页码，并装订成册。

## **12. 投标报价**

12.1 投标人应在投标分项报价表上标明本合同拟提供服务的单价和总价。

12.2 投标分项报价表上的价格应按下列方式分开填写：

(1) 所提供服务的详细清单；

(2) 报所供服务的单价；

(3) 为完成本项目的全部相关服务费用（包括但不限于培训费、技术服务费等）；

(4) 投标人须知前附表中列出的其他服务的费用；

(5) 所有根据合同或其它原因应由投标人支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标人提交的投标价格中。

12.3 投标人对每种服务只允许有一个报价，采购人不接受有任何选择的报价。

12.4 投标人根据本须知第 12.2 条的规定将投标价分成几部分，只是为了方便采购人或采购代理机构对投标文件进行比较，并不限制采购人以上述任何条件订立合同的权利。

12.5 投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标，将被认为是非响应性投标而作无效投标处理。

12.6 为保证公平竞争，根据相关法律法规规定，投标人应合理报价。评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，将其作为无效

投标处理。

12.7 对于投标报价不全，应当提交的报价而在标书中没有提交的投标人，将作无效投标处理。

### **13. 投标货币**

13.1 投标人提供的货物和服务一律用人民币报价。

### **14. 证明投标人合格的资格证明材料**

14.1 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的材料，并作为其投标文件的一部分。

14.2 投标人提交的资格册应符合第七章投标文件格式“一、投标文件-资格册”的要求。

### **15. 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件**

15.1 投标人应提交证明文件证明其拟投标的服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。

15.2 证明服务与招标文件的要求一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据，它包括：

(1) 服务的详细说明。

(2) 对照招标文件服务要求，逐条说明所提供服务的对招标文件的服务要求做出了实质性的响应或申明与服务要求条款的偏差和例外（按第七章 服务条款偏离表格式填写）。

### **16. 投标保证金与中标服务费**

16.1 投标人应提交“投标人须知前附表”规定数额的投标保证金，并作为其投标的一部分，投标保证金的接收单位为北京精信嘉业建筑咨询有限公司，依据《中华人民共和国政府采购实施条例》第三十三条相关规定，投标保证金不得超过采购项目预算金额的 2%。

16.2 投标保证金的货币为人民币，并采用下列任何一种形式：

(1) 电汇；

(2) 支票（限北京使用）；

(3) 银行汇票；

(4) 本票；

(5) 金融机构、担保机构出具的保函。

16.3 凡没有根据本须知第 16.1 和 16.2 条的规定随附投标保证金的投标，投标无效。投标人提交的投标保证金，将以转账形式予以退回。

16.4 未中标供应商的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还投标人。

16.5 中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起 5 个工作日内退还。

16.6 下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

(1) 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤回其投标；

(2) 投标人行贿采购人或采购代理机构或评标专家或试图影响招标结果的行为；

(3) 中标人在规定期限内未能根据本须知第 29 条规定签订合同；

(4) 投标人在提交投标文件时或答复质疑及澄清时提供虚假或伪造的证明材料及数据；

(5) 法律、行政法规和招标文件规定的其他情况。

16.8 中标服务费

16.8.1 中标人应在领取中标通知书时向采购代理机构交纳中标服务费。

16.8.2 中标服务费收取的费率标准参照《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）文件，以预算金额为基数计取。

## 17. 投标有效期

17.1 投标应自本须知第 23.1 条规定的开标日起，并在“投标人须知前附表”中所述时期内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非响应性投标而作无效投标处理。

17.2 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购代理机构可要求合格投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。合格投标人可拒绝采购代理机构的这种要求，其投标保证金将予以退还。接受延长投标有效期的合格投标人将不会被要求和允许修正其投标，而只会被要求相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，本须知第 16 条有关投标保证金的退还和不予退还的规定将在延长了的有效期内继续有效。

## 18. 投标文件的制作和签署

18.1 投标人应按照“投标人须知前附表”中的规定提交投标文件正本、副本

及电子版。每份投标文件须清楚地标明“正本”“副本”“电子版本”。若正本和副本不符，以正本为准，电子版本应与正本一致。

18.2 投标文件的正本需打印，并由投标人法定代表人或经正式授权的代表在投标文件上签字并加盖公司公章（标书中要求的公章均为本单位公章，其他印章如投标专用章、业务专用章、合同专用章等均无效）。投标文件的副本可采用正本签字盖章后的复印件加盖公司公章（骑缝）。

18.3 任何行间插字、涂改或增删，必须由投标文件签字人姓或首字母在旁边签字才有效。

18.4 投标文件应包含资格性证明材料部分、商务部分和技术部分。投标文件正本需要打印并经正式授权的被授权人签字并加盖公章，副本可以是正本的复印件。

18.5 投标文件封面应标注：“投标文件-资格册”、“投标文件”、项目名称、项目编号、投标人名称并加盖投标人公章、正本或副本。

#### 四、投标文件的密封和递交

##### 19. 投标文件的密封和标记

19.1 投标人应完整地按招标文件要求填写投标文件，“投标文件-资格册”和“投标文件”分别单独装订密封，所有文件均须左侧胶装装订，装订须牢固不易拆散和换页，不得采用活页方式装订。

19.2 投标人应将投标文件-资格册全部正本和副本单独装在一个密封袋中、所有投标文件正本和副本单独装在一个密封袋中、投标电子版文件单独装在一个信封中、开标一览表单独装在一个信封中（建议采用与 A4 纸大小相当的信封）。

19.3 密封袋封皮上均应：

- 1) 清楚标明递交至“投标人须知前附表”中指定的递交地点。
- 2) 清楚注明“投标人须知前附表”中指定的项目名称、项目编号和“在 年 月 日 时之前不得启封”的字样。
- 3) 投标人名称（公章）和地址。

至：北京精信嘉业建筑咨询有限公司

投标文件递交地点：

资格册/投标文件/开标一览表/电子版/投标保证金

项目名称：

项目编号：

投标人名称（公章）：

投标人地址：

在 年 月 日 时之前不得启封

19.4 投标人应单独提交一份开标一览表（应有被授权人签字并加盖投标人单位公章），并在信封上标明“开标一览表”字样。投标保证金单独密封提交，并在信封上标明“投标保证金”字样。

19.5 如果外层信封未按本须知第 19.3 条要求加写标记和密封，采购代理机构对误投或过早启封概不负责。

## 20. 投标截止时间

20.1 投标人应当在投标截止时间（详见“投标人须知前附表”）前将投标文件密封送达至指定的投标文件递交地点，递交地点应是“投标人须知前附表”中指定的地址。

20.2 采购代理机构可以按本须知第 8 条规定，通知修改招标文件适当延长投标截止时间。在此情况下，采购代理机构、采购人和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

## 21. 迟交的投标文件

21.1 采购人、采购代理机构将拒绝接收在本须知第 20 条规定的截止期后送达的任何投标文件。

## 22. 投标文件的修改与撤回

22.1 投标人在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时间之前将修改或撤回的书面通知递交到采购代理机构。

22.2 投标人的修改或撤回通知应按本须知第 19 条规定编制、密封、标记和递交。

22.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标做任何修改。

22.4 从投标截止时间至投标人在投标书格式中确定的投标有效期期满这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照本须知第 16.7 条的规定被没收。

## 五、开标与评标

### 23. 开标

23.1 采购代理机构在“投标人须知前附表”中规定的日期、时间和地点组织公开开标。开标时邀请所有投标人参加，参加开标的投标人被授权人应签名报到以证明其出席。投标人因故不能派代表出席开标活动，事先应书面（信函、传真）通知采购代理机构，并承诺默认开标结果，否则其投标文件将被拒收。

23.2 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由采购代理机构工作人员当众拆封，宣读投标人名称、项目编号、投标报价以及采购代理机构认为合适的其他内容。除了按照本须知第 21 条的规定原封退回迟到的投标之外，开标时将不得拒绝任何投标。

23.3 投标人被授权人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。若投标人当场未提出疑义，则认为投标人已确认开标过程和开标记录。

23.4 开标过程由采购代理机构将做开标记录，由参加开标的各投标人代表签字确认。

23.5 开标结束后，采购人或者采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。合格投标人（通过资格审查）不足 3 家的，不再开展评标工作，资格审查表详见第六章，资格证明材料的要求详见第七章。

### 24. 评标

#### 24.1 评标委员会

24.1.1 采购人或者采购代理机构将从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中，通过随机方式抽取评审专家。

24.1.2 评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

24.1.3 评标委员会负责评标工作，应当对合格投标人（通过资格审查）的投

标文件进行审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求，要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明，对投标文件进行比较和评价等，确定中标候选人名单或根据采购人委托直接确定中标人，根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。

## **24.2 评标方法：综合评分法**

### **24.3 投标文件的澄清**

24.3.1 在评标期间，对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清的内容为投标文件的组成部分。

### **24.4 投标文件的初审（符合性审查）**

24.4.1 评标委员会将对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

24.4.2 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，

并修改单价；

- (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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本须知第 24.3.1 条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

24.4.3 在详细评标之前，根据本须知第 24.4.4 条和第 24.4.5 条的规定，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格参数相符，没有重大偏离的投标。对关键条文的偏离、保留或反对将被认为是实质上的偏离。评标委员会决定投标的响应性只根据投标本身的内容，而不寻求外部的证据。

**24.4.4 实质上没有响应招标文件要求的投标将作无效投标处理。投标人不得**

通过修正或撤销不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- 1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- 2) 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，或签字人无法定代表人有效委托书的；
- 3) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- 4) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- 5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- 6) 投标有效期不足；
- 7) 投标人在同一份投标文件中，对同一招标货物/服务报有两个或多个报价的，但招标文件要求提交备选投标的除外；
- 8) 不接受评委对投标文件中算术错误更正；
- 9) 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为；
- 10) 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应的；
- 11) 法律、法规和招标文件中规定的其他无效情形。

24.4.5 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- 6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

#### 24.5 投标文件的详细评审

24.5.1 评标委员会将按照本须知第 24.4 条规定，只对确定为实质上响应招标文件要求的投标进行详细评审。

24.5.2 详细评审即以招标文件为依据，对所有实质上响应的投标分别从“商务”、“技术”和“价格”三个方面进行评审并按照百分制进行综合打分（详见第六章评标方法及评标标准）。

#### 24.6 中标人的确定

评标委员会对进入详细评审的投标人进行综合评分并按得分由高到低顺序排

列，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的，按评审因素的技术指标评审得分高低顺序。由采购人按照评标委员会推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。

## **25. 与采购代理机构、采购人和评标委员会的接触**

25.1 除本须知第 24.3 条的规定外，从开标之日起至公布中标结果之日止，投标人不得就与其投标有关的事项与采购代理机构、采购人以及评标委员会成员接触，但经评标委员会同意的澄清、答疑期间除外。

25.2 投标人试图对采购代理机构、采购人和评标委员会的评标、比较或授予合同的决定进行影响，都可能导致其投标无效。

## **六、授予合同**

### **26. 合同授予标准**

26.1 除第 29 条的规定之外，采购代理机构将把合同授予被确定为实质上响应招标文件的要求并有履行合同能力的具有合理报价的合格投标人。

### **27. 接受和拒绝任何或所有投标的权利**

27.1 采购人或采购代理机构保留依法定事由、不可抗力或政府采购主管部门相关要求，拒绝任何或所有投标的权利，或宣布招标无效的权利。对受影响的投标人不承担任何责任。

### **28. 中标通知书**

28.1 中标人确定后，采购代理机构将向中标人发出中标通知书。向未中标的其他投标人发出落标通知书。

28.2 中标通知书是合同的一个组成部分，没有提交书面中标通知书所签署的合同属于无效合同。

### **29. 签订合同**

29.1 中标人应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与采购人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。

29.2 如中标人没有按照本须知 29.1 条规定执行，采购代理机构有权取消该中标决定，投标保证金也将不予退还。在此情况下，招标采购单位可将合同授予排名在中标人下一位的中标候选人，也可以重新招标。

## 第四章 合同文本格式

(以实际签订合同为准)

北京市高级人民法院  
服务合同

项目名称:

甲 方: 北京市高级人民法院

乙 方:

年 月 日

依据《中华人民共和国合同法》的规定，北京市高级人民法院（以下称甲方）和招标编号\_\_\_\_\_中标方\_\_\_\_\_（以下称乙方）就“\_\_\_\_\_”的技术服务，经协商一致，签订本合同。

### **第一条 项目名称**

---

### **第二条 项目内容**

- 1.
- 2.

### **第三条 甲乙双方责任**

1. 甲方责任。

甲方负责提供容纳办公运营场地。

甲方负责对乙方履行本合同第一部分第 2 条确定的责任及义务进行监督和考核。

2. 乙方责任

乙方接受甲方的监督，遵守甲方制定的各种规章制度。

### **第四条 合同有效期**

有效期壹年。

### **第五条 合同金额**

乙方中标项目金额为人民币\_\_\_\_\_万元，（大写）\_\_\_\_\_元整。

根据招标要求，乙方应标按年度报价明细如下：

### **第六条 支付方式**

1. 项目实施费用分二次支付给乙方，具体支付方式如下：

第一次：合同签订后三十个工作日内，支付项目总费用 60%，

第二次：合同签署后七个月内，支付剩余项目费用总费用 40%。

2. 甲方每笔付款后，乙方应在十个工作日内需提供等额的正式、合法的发票。

3. 账户号码：

账户开户银行：

账户名称：

4. 乙方应在合同签订后三十个工作日内，向甲方支付合同总价的 5%作为履约保证金，甲方应在收到履约保证金后，向乙方开具正式收据。

5. 乙方按照约定履行合同条款实现考核指标，且合同期满后十个工作日内，甲方全额退还乙方履约保证金；合同期间若出现考核指标不达标情况，则由甲乙双方根据实际情况另行协商履约保证金扣款数额。

### **第七条 违约责任**

违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国合同法》有关的规定承担违约责任。

因甲方原因造成未能按照本合同条款规定及时间向乙方支付款项，甲方须向乙方支付违约金，即每天向乙方支付合同未付金额的千分之三（3%/天），甲方逾期付款超过 30 日的，乙方有权暂停业务，逾期付款超过 60 日的，乙方有权终止合同，并有权继续追索业务使用费和违约金。

如乙方未按合同规定的时间提供服务，则每逾期一日，乙方应按合同总额的千分之三（3%/天）计算，向甲方支付逾期履行违约金。延期超过 30 日的，甲方解除合同，乙方应退还甲方已支付但乙方未提供服务部分的款项。

### **第八条 解决合同纠纷的方式**

双方在履行合同中产生的争议和纠纷应通过友好协商解决，如协商不成，双方约定通过北京仲裁委员会仲裁解决。

### **第九条 不可抗力**

除非合同中另有约定，在本条中，不可抗力事件系指甲方和乙方都不可预见、不可避免、不能克服的超出认识控制和防范能力的事件。这类事件使合同一方的履约变得不可能或非法。不可抗力包括：

1. 天灾（地震、洪水、火灾、台风、雷击等）；
2. 战争；
3. 由于适用法律的变更或任何适用的后继法规的颁布导致本合同的履行不再合法；
4. 其他合同双方一致认可属于不可抗力的事故。

甲乙双方任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行本合同，不负责任，但应采取一切必要的补救措施，以减少因不可抗力造成的损失，否则须就损失扩大的部分承担赔偿责任。甲方或乙方延迟履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

遇有不可抗力的一方应在 24 小时内将事件的情况以书面形式通知另一方，并

且在事件发生后 2 日内向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告。

如果不可抗力影响时间延续 45 天以上的，双方应通过友好协商在合理的时间达成进一步变更合同或解除合同的协议。

#### **第十条 其他**

根据项目工作需要，增加的坐席及服务人员，由双方协商确定，费用比照中标商务文本中的费用确定，即本合同第四部分对应合同金额。

本合同一式捌份，甲乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

本合同未尽事宜，双方应另行协商并签订补充协议。本合同补充协议、附件同为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方（公章或合同专用章）：

乙方（公章或合同专用章）：

法定代表人或

法定代表人或

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

年 月 日

年 月 日

## 第五章 服务要求

# 项目需求

## 一、项目概述

为进一步提升北京法院 12368 诉讼服务热线服务品质，保障当事人和社会公众能够更便捷、更及时、更有效的进行诉讼咨询、联系法官、案件查询、投诉举报、意见建议等热线咨询，我院计划通过继续购买外包服务方式对全市 12368 诉讼服务热线进行整合和补充，由投标单位提供接线服务和坐席维护服务。

## 二、项目需求

### （一）总体模式

12368 人工热线服务采用高院总分平台统一接入，根据部分需要在线转接下级法院分平台的模式，提供 5×8 小时服务；自助语音咨询提供 7×24 小时服务。

采购人提供热线运营所需职场、技术、码号。

投标人提供职场接线服务和坐席维护服务。包括：运营团队招聘、培训、管理等工作。运营团队共 38 人。

### （二）职场需求

投标人负责职场坐席及硬件维护。

### （三）运营管理需求

投标人为采购人提供热线的运营团队。按照采购人提出的要求配备相应人员。对培训人员进行增量储备，保证培训质量，确保热线运营团队人力充足、稳定高效。同时投标人应当按照招标要求，制定日常运营管理相关工作制度并负责相关服务质量提升等。

（1）为保证全员按时上岗需要制定招聘、运营方案；

（2）座席支撑服务人员应具备以下基本要求：

①政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守采购人各项规章制度、保密制度、服务规范等；

②有法律专业背景或相关客服工作经验；管理人员需具备行业运营管理经验；

③身体健康，品貌端正；

④熟悉计算机系统操作，能够进行正常工作操作；

⑤有责任心，服务管理，有团队意识；

⑥掌握呼叫中心专业基础知识，需标准普通话口音；

⑦投标人选派的运营人员应该接受采购人所要求的专业技术培训和指导；

⑧年龄 18 岁-36 岁，有工作经验者，年龄可以放宽。

#### （四）指标要求

序号	服务质量项目名称	达标数值
1	日热线人工接通率或日人均承接量	日接通率 $\geq$ 90%或 $\geq$ 50 通/人/日
2	岗上人员流失率	$\leq$ 10%
3	在岗总人数（含培训学员）	38 人
4	组织员工考试	12 次月考、4 次季考
5	新员工上岗考试通过率	$\geq$ 90%
6	有效投诉率	$\leq$ 0.5‰
7	运营管理人员履行职责，无空岗等情况	——

#### （五）服务期限和要求

服务期限：12 个月。为保证本项目运营的持续性和稳定性，本年度中标单位需与上一年度中标单位或下一年度中标单位做好相关交接工作，并经采购人验收确认。本年度中标单位应向上一年度中标单位支付自 2021 年 2 月 28 日起至验收合格之日止所发生的实际费用（单日费用计算标准为：上一年度中标额/31/365\*38，31 为上一年度合同坐席数量，38 为本年度政府采购坐席数量）。

#### （六）服务地点

采购人提供场地（北京市范围内）。

## 第六章 评标方法及评标标准

## 资格性审查表

公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查，合格投标人（通过资格审查）不足 3 家的，不再开展评标工作。

资格审查记录表如下：

序号	审查因素	审查标准	审查意见
1	有效的营业执照或法人证书等证明文件（复印件，须加盖投标人公章），以自然人身份投标的提交自然人的身份证明（复印件）	符合第七章投标文件格式“一、投标文件-资格册”第 1.1 项要求	
2	依法缴纳税收和社会保障资金的证明	符合第七章投标文件格式“一、投标文件-资格册”第 1.2 项要求	
3	近三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明	符合第七章投标文件格式“一、投标文件-资格册”第 1.3 项要求	
4	会计师事务所出具的 2019 年度审计报告或银行出具的资信证明	符合第七章投标文件格式“一、投标文件-资格册”第 1.4 项要求	
5	不存在“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投标”的声明或证明材料	符合第七章投标文件格式“一、投标文件-资格册”第 1.5 项要求	
6	投标人不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商的声明	符合第七章投标文件格式“一、投标文件-资格册”第 1.6 项要求	
7	按照招标文件的规定提交投标保证金	符合第七章投标文件格式“一、投标文件-资格册”第 1.7 项要求	
8	未被信用中国网站	符合第二章投标人须	

序号	审查因素	审查标准	审查意见
	(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)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	知前附表第 14.1 项要求	
<b>资格审查结论</b>			

说明：采购人或者采购代理机构对投标人提交的资格证明材料进行审查，审查意见：通过资格审查标注为√；未通过资格审查标注为×，审查结论为：通过/不通过。

## 评标方法及评标标准

### 第一部分：评标方法

本项目采用综合评分法（是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法），总分为100分，其中价格占10分，商务、技术占90分。

### 第二部分：评标标准

#### 一、符合性审查

评标委员会根据招标文件第三章投标人须知第24.4.4条和第24.4.5条的规定，对通过资格审查的合格投标人的投标文件进行符合性审查，未通过符合性审查的投标不进入详细评审。

符合性审查表

序号	评审内容	审查意见
1	投标文件按照招标文件要求签署、盖章的，签字人有法定代表人有效授权	
2	报价未超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价	
3	投标文件不含有采购人不能接受的附加条件	
4	投标有效期满足招标文件要求	
5	投标报价完整，投标人在同一份投标文件中，对同一招标货物/服务未报有两个或多个报价	
6	接受评委对投标文件报价出现前后不一致修正	
7	投标人无串通投标等违法行为	
8	投标文件对招标文件的实质性要求和条件作出响应	
9	法律、法规和招标文件中规定的其他无效情形	
符合性审查结论		

说明：通过符合性审查标注为√；未通过符合性审查标注为×，审查结论为：通过/不通过。

## 二、详细评审

### (一) 价格评分标准 (10 分)

1. 价格分统一采用低价优先法计算即满足招标文件要求且投标价格最低的有效投标报价（即除低于成本报价以外的所有报价）为评标基准价，其价格分为满分。

2. 其他投标人的价格分统一按照以下公式计算：

投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10

3. 最低报价不作为中标的保证。

4. “小型和微型企业产品”的价格按扣除 10%后的价格参与评审。

4.1 投标人应如实提供对应的《中小企业声明函》（详见附件），否则不予进行价格扣除。

4.2 中小企业划分标准参照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）及《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）。

4.3 监狱企业视同小型、微型企业，监狱企业应当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。北京市监狱企业应当提供市监狱管理局或相关单位出具的监狱企业的证明文件。

4.4 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

### (二) 商务评分标准 (21 分)

序号	评审因素	分值	评价标准说明
1	类似项目业绩	15	提供近三年（2018 年 01 月起至提交投标文件截止日止，以合同签订日期为准）类似业绩，需提供相关合同复印件并加盖公章。每提供 1 份合同算 1 个有效业绩，每有 1 个有效业绩得 3 分，最高得 15 分。（合同至少包括合同首页、合同签字盖章页及相关内容页的复印件。）
2	企业综合	4	投标人曾经获得“中国最佳客户联络中心（呼叫中心

序号	评审因素	分值	评价标准说明
	实力		/客户服务中心)”称号，每获得一次得2分，最高得4分。（复印件加盖公章）
3	投标文件的编制	2	装订牢固，目录清楚，页码准确，得2分； 装订，目录，编码尚可，得1分； 装订不牢固、目录不清楚、页码不明确，得0分。
合计		21分	

(三) 技术评分标准 (69 分)

序号	评审因素	分值	评分标准说明
1	理解程度	9	<p>投标人结合项目概况和背景对 12368 人工热线服务工作内容理解程度阐述方案：</p> <p>方案内容详细全面、理解深刻，与项目实际情况贴合紧密，完全满足项目需求，得 9 分；</p> <p>方案内容较全面、理解较深刻，与项目实际情况贴合较紧密，满足项目需求，得 7 分；</p> <p>方案内容一般、理解一般，与项目实际情况贴合度一般，基本满足项目需求，得 4 分；</p> <p>方案内容片面、理解偏差，与项目实际情况贴合度差，部分满足项目需求，得 1 分；</p> <p>未提供不得分。</p>
2	运营管理方案	12	<p>根据投标人提供的运营管理方案（包括但不限于排班情况、工作流程、运营管理标准、日常管理制度）进行打分：</p> <p>运营管理方案完整、详细、可行性强，有针对性，完全满足项目需求，得 12 分；</p> <p>运营管理方案较完整、较详细，可行，有针对性，满足项目需求，得 8 分；</p> <p>运营管理内容完整度和详细程度一般，可行性和针对性一般，基本满足项目需求，得 5 分；</p> <p>运营管理内容完整度差，存在缺陷，可行性和针对性差，不能完全满足项目需求，得 1 分；</p> <p>未提供不得分。</p>
		6	<p>根据投标人制定的招聘方案及制度进行打分：</p> <p>招聘方案全面合理、制度详细、可操作性强，得 6 分；</p> <p>招聘方案较全面合理、制度较详细、可操作性较强，得 4 分；</p> <p>招聘方案全面性、合理性一般，制度详细程度一般，可操</p>

序号	评审因素	分值	评分标准说明
			<p>作性一般，得 2 分；</p> <p>招聘方案不全面，存在缺陷，制度简单，可操作性差，得 1 分；</p> <p>未提供不得分。</p>
		8	<p>根据投标人人员管理、考核、激励及组织建设方案进行打分：</p> <p>人员管理、考核、激励及组织建设方案合理，有针对性，完全满足项目需求，得 8 分；</p> <p>人员管理、考核、激励及组织建设方案较合理，针对性较强，能满足项目需求，得 5 分；</p> <p>人员管理、考核、激励及组织建设方案一般，针对性一般，基本能满足项目需求，得 3 分，</p> <p>人员管理、考核、激励及组织建设方案不合理，针对性差，不能满足项目需求，得 1 分；</p> <p>未提供不得分。</p>
3	坐席维护方案	6	<p>根据投标人提供的 12368 呼叫中心运营场地基础设施维护方案进行打分：</p> <p>方案完全满足项目要求，具有高度的可行性和合理性，得 6 分；</p> <p>方案满足项目需求，具有一定的可行性和合理性，得 4 分；</p> <p>方案满足项目需求，可行性和合理性一般，得 2 分；</p> <p>方案部分满足项目需求，可行性和合理性较差，得 1 分；</p> <p>未提供不得分。</p>
4	人员配备	10	<p>根据投标人提供的人员配备方案进行打分：</p> <p>人员配备符合现有 12368 热线需求、合理可行，职责分工明确，项目经验丰富，完全满足项目需求，得 10 分；</p> <p>人员配备基本符合现有 12368 热线需求、合理可行，职责分工较明确，项目经验较丰富，得 8 分；</p> <p>人员配备合理可行性一般，职责分工一般，项目经验一般，</p>

序号	评审因素	分值	评分标准说明
			得 5 分； 人员配备可行性较差，职责分工不明确，项目经验少，得 3 分； 未提供不得分。
		8	根据人员扩展灵活度，调配人员情况及应对措施，对应急人员扩展需求满足程度打分： 人员扩展灵活，调整人员情况及应对措施合理、有针对性，对应急人员扩展能完全满足项目需求，得 8 分； 人员扩展较灵活，调整人员情况及应对措施较合理，对应急人员扩展能满足项目需求，得 5 分； 人员扩展程度一般，调整人员情况及应对措施一般，对应急人员扩展基本满足项目需求，得 3 分； 人员扩展不灵活，调整人员情况及应对措施不合理，对应急人员扩展不能完全满足项目需求，得 1 分； 未提供不得分。
		2	投标人在投标文件中需说明人员正式上岗独立承接话务的响应速度及相关安排。自接到中标通知书之日起，人员具备本项目所需独立承接话务能力且正式上岗时间小于 3 天得 2 分；3-6 天得 1 分；大于 6 天或未提供不得分。
5	应急预案	8	根据投标人在遇到话务量突增等突发状况时，提出合理的应急预案进行打分： 应急预案全面科学合理，可行性强，得 8 分； 应急预案较全面合理，可行性较强，得 6 分； 应急预案一般基本合理，可行性一般，得 4 分； 应急预案不全面，存在缺陷，可行性差，得 2 分； 未提供不得分。
	合计	69 分	

## 第七章 投标文件格式

一、投标文件-资格册  
(单独装订密封)

资格册封面格式

\_\_\_\_\_ (标注正本或副本)

项目名称:

项目编号:

# 投标文件

## 资格册

投标人名称: \_\_\_\_\_ (盖章)

年 月 日

## 资格证明材料内容及格式

### 一、目录

- 1.1 有效的营业执照或法人证书等证明文件（复印件，须加盖投标人公章），以自然人身份投标的提交自然人的身份证明（复印件）；
- 1.2 依法缴纳税收和社会保障资金的证明（复印件加盖单位公章）；
- 1.3 近三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明；
- 1.4 会计师事务所出具的 2019 年度审计报告或银行出具的资信证明；
- 1.5 不存在“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投标”的声明或证明材料（加盖单位公章）；
- 1.6 投标人不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商的声明；
- 1.7 投标保证金。

**1.1-1.7 为资格条件,若未能按要求提供所列的证明材料或提供的材料为虚假或伪造的将作无效投标处理。**

### 二、填写须知

- (1) 以上所列资格证明材料未提供格式的，由投标人提供，并加盖单位公章。
- (2) 投标人应保证提供的全部资格证明材料是真实的和正确的。
- (3) 采购人或采购代理机构将依法审查投标人提交的资格证明材料。
- (4) 投标人提交的文件将被保密，但不退还。
- (5) 全部文件应按“投标人须知前附表”规定的份数提交。

1.1 有效的营业执照或法人证书等证明文件（复印件，须加盖投标人公章），以自然人身份投标的提交自然人的身份证明（复印件）

## 1.2 依法缴纳税收和社会保障资金的证明

1、需提供投标截止时间前近六个月内任意一个月缴纳税收的证明材料，复印件须加盖本单位公章。（缴纳税收证明材料复印件须清晰可辨，并能显示出税种，单位代扣代缴的个人所得税不能作为单位纳税的凭证）。

2、需提供投标截止时间前近六个月内任意一个月缴纳社会保障资金的证明材料，复印件须加盖本单位公章。（缴纳社会保障资金的证明材料复印件须清晰可辨）。

3、依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相关部门出具的证明文件。

### 1.3 近三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明

北京精信嘉业建筑咨询有限公司：

我公司在近三年内，在经营活动中没有重大违法记录（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）。

特此声明。

投标人法定代表人或被授权人（签字）：\_\_\_\_\_

投标人名称（加盖单位公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

#### 1.4 会计师事务所出具的 2019 年度审计报告或银行出具的资信证明

投标人提供本单位2019年度经会计师事务所出具的审计报告复印件并加盖投标人公章。如投标人无法提供审计报告，则需提供银行出具的资信证明。

投标人以专业担保机构出具的投标担保函的形式交纳投标保证金的，可不再提供上述资信证明（参照《北京市财政局关于进一步扩大政府采购信用担保试点工作范围的通知》（京财采购〔2013〕10号）执行）。

说明：

1、 审计报告复印件至少应包括资产负债表、利润表、现金流量表及其附注、及加盖会计师事务所公章页。

2、 银行资信证明是指投标人参加本次投标截止日前三个月内开立基本账户的银行开具的资信证明（成立一年内的公司可提交当年验资证明复印件并加盖公章），且无收受人和项目的限制，但开具银行有限制规定的除外。

3、 投标人应提供完整的银行资信证明，包括但不限于银行资信证明的正文声明或背书或其他说明，可以是复印件并加盖投标人公章，评标委员会保留审核原件的权利。函件本身标明“复印无效”字样的应提供原件。

4、 银行资信证明应能说明该投标人与银行之间业务往来正常，无不良记录，企业信誉良好等。银行出具的存款证明不能作为银行资信证明。

1.5 不存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加本项目的投标”的声明或证明材料（加盖单位公章）

注：

1、投标人应当根据自身存在的情形，如实披露与本单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的投标人情况。

2、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，同时参加本项目的投标，相关投标均无效。

## 1.6 投标人不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商的声明

北京精信嘉业建筑咨询有限公司：

我公司不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

特此声明。

投标人法定代表人或被授权人（签字）： \_\_\_\_\_

投标人名称（加盖单位公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

## 1.7 投标保证金

### 投标保证金递交登记表

单位：万元

序号	投标单位名称	保证金金额	联系人	电话	投标单位转账行和账号
1					

注：投标保证金须在投标截止时间前递交至采购代理机构，以银行到账时间为准。投标保证金有效期应与投标有效期一致。投标保证金原路退还，请确保转账行名称和账号的准确性。

二、投标文件  
(单独装订密封)

投标文件封面格式

\_\_\_\_\_ (标注正本或副本)

项目名称:

项目编号:

# 投标文件

投标人名称: \_\_\_\_\_ (盖公章)

年 月 日



理，同时承担由此带来的一切法律后果。

9) 若我方获得中标，我方保证按有关规定向贵方支付中标服务费。

10) 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_ 传真\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_ 电子邮箱\_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人（签字）：\_\_\_\_\_

投标人名称（加盖单位公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 2.2 开标一览表

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

序号	项目名称	投标报价（元）	投标保证金	备注
投标总价合计		小写：	大写：	

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

### 注：

- 1、开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表本表为准。
- 2、为了方便开标唱标，此表除在投标文件中提交外，还应按投标人须知的规定密封标记并单独递交一份。如不一致，以单独递交的开标一览表为准。
- 3、“投标总价”含义同附件 2.3 “投标分项（明细）报价表”中总计一致。“投标总价”应与附件 2.1 “投标书中的服务投标总价一致。

## 2.3 投标分项报价表

### 投标分项报价表（格式自拟）

项目名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

注：1. 如果按单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修正总价。

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 2.4 服务条款偏离表格式

### 服务条款偏离表

项目名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

序号	招标文件 条目号	招标文件 服务要求	投标文件 服务要求	偏离程度 (正/负偏离、无偏离)	说明
1					
2					
3					
...					

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人(签字)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 2.5 商务条款偏离表格式

### 商务条款偏离表

项目名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

序号	招标文件 条目号	招标文件的 商务条款	投标文件的 商务条款	偏离程度 (正/负偏离、无偏离)	说明
1					
2					
3					
...					

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人(签字)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 2.6 法定代表人身份证明或法定代表人授权书

法定代表人签署投标文件时须填写法定代表人身份证明：

### 法定代表人身份证明

投标人名称：\_\_\_\_\_

姓名：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证正反面复印件。

投标人：\_\_\_\_\_（盖公章）

日期： 年 月 日

（注：投标人应当按照此格式出具法定代表人身份证明，作为投标文件一部分；同时单独提供一份，在递交投标文件参加开标会时出示。）



## 2.7 按招标文件中投标人须知和采购需求中要求提供的有关文件

### 一、目录

2.7.1 投标人基本情况表；

2.7.2 近三年内类似项目业绩情况表；

2.7.3 中小企业声明函（不符合条件无须提交）；

2.7.4 残疾人福利性单位声明函（不符合条件无须提交）；

2.7.5 投标人认为有必要提供的其它文件。

**2.7.1-2.7.5 为附加条件，执行招标文件中评标方法综合打分。**

### 二、填写须知

（1）供应商应填写和提交下述规定的全部格式以及其他有关资料。

（2）所附格式中要求填写的全部问题和信息都必须填写。

（3）本资格声明的签字人应保证全部声明和填写的内容是真实的和正确的。

（4）评标委员会将依据投标人提交的资料根据自己的评价和考虑决定投标人履行合同的能力。

（5）投标人提交的材料将被保密，但不退还。

（6）全部文件应按“投标人须知前附表”规定的份数提交。

### 2.7.1 投标人基本情况表

投标人名称				
地址				
成立时间			邮政编码	
联系方式	联系人		电话	
	网址		传真	
法定代表人	姓名		电话	
基本账户开户银行				
基本账户银行账号				
投标人关联企业情况（包括但不限于与投标人法定代表人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位）				
备注				

## 2.7.2 近三年内类似项目业绩情况表

### 近三年内类似项目业绩情况表

序号	业主名称	项目名称	联系人	联系方式	完成情况

注：

1、投标人必须提供能够证明上述案例真实性的合同复印件，合同复印件中必须至少包括合同的甲乙双方，合同相关内容和双方签章及生效时间；

2、如投标人成立日期不足三年，请提供自成立之日起至投标之日的类似项目业绩；

3、所有复印件应清晰，并由投标人单位加盖公章；

4、不提供复印件的业绩，评分阶段不予以考虑。

投标人名称(公章)： \_\_\_\_\_

投标人法定代表人或被授权人(签字)： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

### 2.7.3 中小企业声明函（不符合条件无须提交）

#### 中小企业声明函

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（采购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（采购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（盖章）：

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。

#### 2.7.4 残疾人福利性单位声明函（不符合条件无须提交）

注：1、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，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

2、中标供应商为残疾人福利性单位的，其《残疾人福利性单位声明函》将随中标结果同时公告，接受社会监督。

### 残疾人福利性单位声明函

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，本单位为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：

### 2.7.5 招标文件要求的其它文件及投标人认为有必要提供的其它文件

投标人应仔细阅读招标文件，包括评标标准等，提供招标文件要求的相关方案、措施等。

## 政府采购信用担保工作相关附件

供应商可以以投标担保函、履约担保函的形式交纳投标保证金、履约保证金，可以自愿选择是否采取融资担保的形式为政府采购项目履约进行融资。具体工作按照《北京市财政局关于进一步扩大政府采购信用担保试点工作范围的通知》（京财采购〔2013〕10号）执行。

## 附件 1：政府采购投标担保函

附件 2

### 政府采购投标担保函（项目用）

编号：

\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

鉴于\_\_\_\_\_（以下简称“投标人”）拟参加编号为\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_项目（以下简称“本项目”）投标，根据本项目招标文件，供应商参加投标时应向你方交纳投标保证金，且可以投标担保函的形式交纳投标保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标保证金担保：

#### 一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 中标后投标人无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订《政府采购合同》；
2. 招标文件规定的投标人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币\_\_\_\_\_元（大写\_\_\_\_\_），即本项目的投标保证金金额。

#### 二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：自本保函生效之日起\_\_\_\_\_个月止。

#### 三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号，并附有证明投标人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2. 我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在\_\_\_\_\_个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方应按照你方的要求代投标人向你方支付投标保证金。

#### 四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3. 按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的,我方在本保函项下的保证责任亦终止。

#### 五、免责条款

1. 依照法律规定或你方与投标人的另行约定,全部或部分免除投标人投标保证金义务时,我方亦免除相应的保证责任。

2. 因你方原因致使投标人发生本保函第一条第(一)款约定情形的,我方不承担保证责任。

3. 因不可抗力造成投标人发生本保函第一条约定情形的,我方不承担保证责任。

4. 你方或其他有权机关对招标文件进行任何澄清或修改,加重我方保证责任的,我方对加重部分不承担保证责任,但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

#### 六、争议的解决

因本保函发生的纠纷,由你我双方协商解决,协商不成的,通过诉讼程序解决,诉讼管辖地法院为\_\_\_\_\_法院。

#### 七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人:(公章)

年 月 日

附件 2：政府采购履约担保函

附件 3

政府采购履约担保函（项目用）

编号：

\_\_\_\_\_（采购人）：

鉴于你方与 \_\_\_\_\_（以下简称供应商）于 \_\_\_\_年\_\_月\_\_日签定编号为  
的《 \_\_\_\_\_ 政府采购合同》（以下简称主合同），且依据该合同的约定，供应商应在  
年\_\_月\_\_日前向你方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应  
供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项  
目分包给他人的；

2. 主合同约定的应当缴纳履约保证金的情形：

（1）未按主合同约定的质量、数量和期限供应货物/提供服务/完成工程的；

（2） \_\_\_\_\_。

（二）我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的 \_\_\_\_\_%数额为 \_\_\_\_\_元  
（大写 \_\_\_\_\_），币种为 \_\_\_\_\_。（即主合同履约保证金金额）

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方保证的期间为：自本合同生效之日起至供应商按照主合同约定的供货/完工期限届  
满后 \_\_\_\_\_日内。

如果供应商未按主合同约定向贵方供应货物/提供服务/完成工程的，由我方在保证金  
额内向你方支付上述款项。

三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。  
索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的帐号。并附有证明供应商违约事实的  
证明材料。

如果你方与供应商因货物质量问题产生争议，你方还需同时提供 \_\_\_\_\_ 部门出具的质量

检测报告, 或经诉讼(仲裁)程序裁决后的判决书、调解书, 本保证人即按照检测结果或判决书、调解书决定是否承担保证责任。

2. 我方收到你方的书面索赔通知及相应证明材料, 在\_\_\_个工作日内进行核定后按照本保函的承诺承担保证责任。

#### 四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的, 自保证期间届满次日起, 我方保证责任自动终止。保证期间届满前, 主合同约定的货物工程服务全部验收合格的, 自验收合格日起, 我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后, 自我方向你方支付款项(支付款项从我方账户划出)之日起, 保证责任即终止。

3. 按照法律法规的规定或出现应终止我方保证责任的其它情形的, 我方在本保函项下的保证责任亦终止。

4. 你方与供应商修改主合同, 加重我方保证责任的, 我方对加重部分不承担保证责任, 但该等修改事先经我方书面同意的除外; 你方与供应商修改主合同履行期限, 我方保证期间仍依修改前的履行期限计算, 但该等修改事先经我方书面同意的除外。

#### 五、免责条款

1. 因你方违反主合同约定致使供应商不能履行义务的, 我方不承担保证责任。

2. 依照法律法规的规定或你方与供应商的另行约定, 全部或者部分免除供应商应缴纳的保证金义务的, 我方亦免除相应的保证责任。

3. 因不可抗力造成供应商不能履行供货义务的, 我方不承担保证责任。

#### 六、争议的解决

因本保函发生的纠纷, 由你我双方协商解决, 协商不成的, 通过诉讼程序解决, 诉讼管辖地法院为\_\_\_\_\_法院。

#### 七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人: (公章)

年 月 日

### 附件 3：北京市政府采购信用担保试点工作专业担保机构联系方式

#### 一、中国投资担保有限公司

地址：北京市海淀区西三环北路 100 号光耀东方写字楼 19 层

联系人：刘尊

联系电话：88822559、88822659

移动电话：18701216551

传真：68437040、68472315

邮箱：liuzun@guaranty.com.cn

#### 二、北京首创融资担保有限公司

地址：北京市西城区闹市口大街 1 号长安兴融中心四号楼

联系人：杨阳 陈浩然

联系电话：58528750、58528760

移动电话：13488752033、18910210850

传 真：58528757

邮 箱：yangyang@scdb.com.cn chenhaoran@scdb.com.cn

#### 三、北京中关村科技融资担保有限公司

地址：北京市海淀区中关村南大街乙 12 号天作国际大厦 A 座 28 层

联系人：高路，孙莹

联系电话：59705600-6011、6931

移动电话：13910831161、13720094769

传真：59705606

邮箱：tailiwendy@126.com

## 关于中小企业的相关规定

### 政府采购促进中小企业发展管理办法

第一条 为了发挥政府采购的政策功能，促进中小企业健康发展，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国中小企业促进法》等有关法律法规，制定本办法。

第二条 本办法所称中小企业，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。

第三条 采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

第四条 在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

（一）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；

（二）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；

（三）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。

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，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

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。

第五条 采购人在政府采购活动中应当合理确定采购项目的采购需求，不得以企业注册资本、资产总额、营业收入、从业人员、利润、纳税额等规模条件和财务指标作为供应商的资格要求或者评审因素，不得在企业股权结构、经营年限等方面对中小企业实行差别待遇或者歧视待遇。

第六条 主管预算单位应当组织评估本部门及所属单位政府采购项目，统筹

制定面向中小企业预留采购份额的具体方案，对适宜由中小企业提供的采购项目和采购包，预留采购份额专门面向中小企业采购，并在政府采购预算中单独列示。

符合下列情形之一的，可不专门面向中小企业预留采购份额：

（一）法律法规和国家有关政策明确规定优先或者应当面向事业单位、社会组织等非企业主体采购的；

（二）因确需使用不可替代的专利、专有技术，基础设施限制，或者提供特定公共服务等原因，只能从中小企业之外的供应商处采购的；

（三）按照本办法规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形；

（四）框架协议采购项目；

（五）省级以上人民政府财政部门规定的其他情形。

除上述情形外，其他均为适宜由中小企业提供的情形。

第七条 采购限额标准以上，200万元以下的货物和服务采购项目、400万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。

第八条 超过200万元的货物和服务采购项目、超过400万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于60%。预留份额通过下列措施进行：

（一）将采购项目整体或者设置采购包专门面向中小企业采购；

（二）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；

（三）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。

组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。

第九条 对于经主管预算单位统筹后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，采购人、采购代理机构应当对符合本办法规定的小微企业报价给予6%—10%（工程项目为3%—5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合

评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的3%—5%作为其价格分。

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，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予2%—3%（工程项目为1%—2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的1%—2%作为其价格分。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。

价格扣除比例或者价格分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。具体采购项目的价格扣除比例或者价格分加分比例，由采购人根据采购标的相关行业平均利润率、市场竞争状况等，在本办法规定的幅度内确定。

第十条 采购人应当严格按照本办法规定和主管预算单位制定的预留采购份额具体方案开展采购活动。预留份额的采购项目或者采购包，通过发布公告方式邀请供应商后，符合资格条件的中小企业数量不足3家的，应当中止采购活动，视同未预留份额的采购项目或者采购包，按照本办法第九条有关规定重新组织采购活动。

第十一条 中小企业参加政府采购活动，应当出具本办法规定的《中小企业声明函》（附1），否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

第十二条 采购项目涉及中小企业采购的，采购文件应当明确以下内容：

（一）预留份额的采购项目或者采购包，明确该项目或相关采购包专门面向中小企业采购，以及相关标的及预算金额；

（二）要求以联合体形式参加或者合同分包的，明确联合协议或者分包意向协议中中小企业合同金额应当达到的比例，并作为供应商资格条件；

（三）非预留份额的采购项目或者采购包，明确有关价格扣除比例或者价格分加分比例；

（四）规定依据本办法规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业；

(五) 采购人认为具备相关条件的, 明确对中小企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施;

(六) 明确采购标的对应的中小企业划分标准所属行业;

(七) 法律法规和省级以上人民政府财政部门规定的其他事项。

第十三条 中标、成交供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的, 采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目, 应当在公示中标候选人时公开中标候选人的《中小企业声明函》。

第十四条 对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同, 应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中, 要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的, 应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

第十五条 鼓励各地区、各部门在采购活动中允许中小企业引入信用担保手段, 为中小企业在投标(响应)保证、履约保证等方面提供专业化服务。鼓励中小企业依法合规通过政府采购合同融资。

第十六条 政府采购监督检查、投诉处理及政府采购行政处罚中对中小企业的认定, 由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责。

中小企业主管部门应当在收到财政部门或者有关招标投标行政监督部门关于协助开展中小企业认定函后 10 个工作日内做出书面答复。

第十七条 各地区、各部门应当对涉及中小企业采购的预算项目实施全过程绩效管理, 合理设置绩效目标和指标, 落实扶持中小企业有关政策要求, 定期开展绩效监控和评价, 强化绩效评价结果应用。

第十八条 主管预算单位应当自 2022 年起向同级财政部门报告本部门上一年度面向中小企业预留份额和采购的具体情况, 并在中国政府采购网公开预留项目执行情况(附 2)。未达到本办法规定的预留份额比例的, 应当作出说明。

第十九条 采购人未按本办法规定为中小企业预留采购份额, 采购人、采购代理机构未按照本办法规定要求实施价格扣除或者价格加分的, 属于未按照规定执行政府采购政策, 依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究法律责任。

第二十条 供应商按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目，投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于弄虚作假骗取中标，依照《中华人民共和国招标投标法》等国家有关规定追究相应责任。

第二十一条 财政部门、中小企业主管部门及其工作人员在履行职责中违反本办法规定及存在其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违纪行为的，依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国公务员法》、《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等国家有关规定追究相应责任；涉嫌犯罪的，依法移送有关国家机关处理。

第二十二条 对外援助项目、国家相关资格或者资质管理制度另有规定的项目，不适用本办法。

第二十三条 关于视同中小企业的其他主体的政府采购扶持政策，由财政部会同有关部门另行规定。

第二十四条 省级财政部门可以会同中小企业主管部门根据本办法的规定制定具体实施办法。

第二十五条 本办法自 2021 年 1 月 1 日起施行。《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》（财库〔2011〕181 号）同时废止。

附：1. 中小企业声明函

附 1

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

<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。

## 中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《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），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；

从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

工业和信息化部 国家统计局  
国家发展和改革委员会 财政部

二〇一一年六月十八日