

北京市政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：不动产登记综合话务平台

项目编号：2241STC61983

采购人：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

采购代理机构：中钢招标有限责任公司



目 录

第一章	采购邀请	1
第二章	供应商须知.....	4
第三章	评审方法和评审标准	22
第四章	采购需求	34
第五章	合同草案条款.....	40
第六章	响应文件格式.....	58

中钢招标有限责任公司文件

第一章 采购邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号：2241STC61983
- 2.项目名称：不动产登记综合话务平台
- 3.采购方式：竞争性磋商
- 4.项目预算金额：168.23 万元
- 5.采购需求：

标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
不动产登记综合话务平台	168.23	1 项服务	为满足群众对于不动产登记业务的咨询需求，利用综合话务平台建立群众与不动产登记中心有效沟通的渠道，提供群众业务电话咨询服务。具体要求详见本文件第四章。

注：供应商必须针对本项目所有内容进行响应，不允许拆分响应。

- 6.合同履行期限：自合同签订之日起 1 年
- 7.本项目是否接受联合体：否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

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

2.1 中小企业政策

本项目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企业承接。

- 2.2 其它落实政府采购政策的资格要求：无。

3.本项目的特定资格要求：

- 3.1 本项目是否接受分支机构参与响应：否；

3.2 本项目是否属于政府购买服务：是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.3 其他特定资格要求：具有行政主管部门颁发的有效的《增值电信业务经营许可证》且业务种类（服务项目）及覆盖范围包括呼叫中心业务；

三、获取采购文件

1.时间：2022年5月18日至2022年5月25日，每天上午9:00至12:00，下午12:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：中钢招标有限责任公司官网（<http://tendering.sinosteel.com>）。

3.方式：

（1）注册登录：请供应商在中钢招标有限责任公司官网（<http://tendering.sinosteel.com>）“投标人登录”栏目办理手续。未注册的供应商请先免费注册，电子平台将协助对注册信息进行一致性复核。供应商注册时填写的“申报人姓名、申报人手机号码”，应是本项目的联系人，在需要通知有关项目信息时，采购代理机构将依据供应商注册时填写的上述联系方式与供应商取得联系。供应商参与不同项目的经办人可在平台注册多个不同账户。（2）文件获取：请供应商凭注册的手机号码、密码登录，获取并下载电子文件。供应商应充分考虑平台注册、资料上传、平台复核、网上支付等流程所需的时间，务必在获取文件截止时间前完成所有手续，否则将无法保证获取磋商文件。（3）纸质文件可与本项目联系人确定领取方式。（4）供应商注册、文件获取等系统操作问题可咨询010-86397110。

4.售价：300元。

四、响应文件提交

截止时间：2022年5月31日14点00分（北京时间）。

地点：北京市海淀区昆明湖南路51号中关村科学城四季科创中心E座一层会议室。

五、开启

时间：2022年5月31日14点00分（北京时间）。

地点：北京市海淀区昆明湖南路51号中关村科学城四季科创中心E座一层会议室。

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：节约能源、保护环境、促进中小企业及监狱企

业发展、促进残疾人就业、支持乡村产业振兴，政府采购政策具体落实情况详见磋商文件。

2.本项目的采购年限为2022-2023年、预算金额为168.23万元、当年安排数为134.584万元。

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：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

地址：北京市朝阳区农展馆南路5号

联系方式：刘畅 010-58670386

2.采购代理机构信息

名称：中钢招标有限责任公司

地址：北京市海淀区海淀大街8号中钢国际广场16层

联系方式：010-62688251

3.项目联系方式

项目联系人：【薛茗】、【邱羽翰】、【尹皓】

电话：【010-62688376】（购买文件、发票咨询）、【010-62686396】（项目问询）、【qiuyh@sstc20.com】（项目问询）

中钢招标有限责任公司

2022年5月18日

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				
	磋商前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开				
3.3	演示视频	演示视频： <input checked="" type="checkbox"/> 无需递交 <input type="checkbox"/> 递交				
3.4	样品	样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要				
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%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">标的名称</th> <th style="width: 50%;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>不动产登记综合话务平台</td> <td>软件和信息技术服务业</td> </tr> </tbody> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	不动产登记综合话务平台	软件和信息技术服务业
		标的名称	中小企业划分标准所属行业			
不动产登记综合话务平台	软件和信息技术服务业					
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：人民币 3 万元整 磋商保证金收受人信息： 开户人名称：中钢招标有限责任公司 开户 银行：中国民生银行股份有限公司北京大兴新城支行 人民币账号：【对应标包的磋商保证金账号】 购标成功后，在平台内点击“我参与的标包”——“缴纳保证金”——“下一步”——“导出账号信息”，获取对应标包的磋商保证金账号，请从供应商单位银行账户以电汇形式向此磋商保证金账号缴纳磋商保证金，应在响应文件提交截止时间前到账。				

条款号	条目	内容
		<p>注意事项：（1）上述磋商保证金账号，为本项目标包专属一次性虚拟账号，对于同一供应商、同一项目的不同标包，磋商保证金虚拟账号各不相同。对应的磋商保证金虚拟账号只接受本供应商本项目对应标包的磋商保证金，其他项目、标包的磋商保证金请勿电汇至本标包的账号。请勿泄露或从他人处获取账号信息。保证金账号获取相关问题可咨询（010-86397110）。（2）在采购活动结束后，磋商保证金将按照供应商单位交款账户原路退还。</p>
11.6.2		<p>为保证成交供应商磋商保证金的及时退还，成交供应商应在政府采购合同签订后 1 个工作日内，通过其在本项目登记备案的邮箱向采购代理机构发送邮件告知准确合同签订日期，履行告知义务。成交供应商发送邮件标题应为“xx 合同已签订，请退还磋商保证金”，邮件正文应为“项目编号+项目名称+合同签订日期（年月日）+其他需要说明的事项（如有）”，并将合同关键页（包含采购项目名称、合同签订日期、双方盖章内容）、招标代理服务费用付款凭证（适用于单独缴纳方式）作为附件上传。</p> <p>采购代理机构接收邮箱见磋商文件《采购邀请》中“项目问询”邮箱。如成交供应商未按要求及时发送通知邮件，由此导致的逾期退还磋商保证金或发票开票延迟等责任由成交供应商承担，采购代理机构不承担相应责任。</p>
11.7.5		<p>磋商保证金不予退还的其他情形：</p> <p>■无 □有</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。
13.1	响应文件份数	<p>响应文件的份数：</p> <p>《响应文件》：正本 1 份，副本 3 份</p> <p>《响应文件电子文档》：1 份（U 盘），电子文档为 word、Excel 等格式。电子文档应包括响应文件全部内容。</p>
13.7	响应文件构成	<p>若供应商对本项目的多个包（如有）同时进行响应，则响应文件的编制、包装要求如下：</p> <p>■本项目不适用； □按包分别编制和包装； □统一编制和包装，具体为：</p> <p>按所报包号由小到大的顺序编制并包装在一册中。供应商需在密封外包装、响应文件封皮及每个章节开始之处标明适用包号。</p> <p>注：响应文件如内容较多，可分成多本进行编制，并在每本封面上标记清楚，如“响应文件第 1 本/共 3 本”。</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>■否 □是</p> <p>成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商：最终报价低的供应商为成交供应商；最终报价也相同的，随机抽取。</p>
20.2	最多成交包数	如供应商对本项目的多个包同时进行响应，则供应商在本项目中最

条款号	条目	内容
	量的限制	多成交包的数量： <input checked="" type="checkbox"/> 本项目不适用； <input type="checkbox"/> 不限制； <input type="checkbox"/> 限制。
23.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不适用 <input type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，具体要求：_____。 (1) 可以分包履行的具体内容：_____； (2) 允许分包的金额或者比例：_____； (3) 其他要求： 1) 分包承担主体应具备的资质条件：_____。（如有特殊资质要求据实填写） 2) 若项目或相关采购包要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，须按本磋商文件第六章《响应文件格式》第 2-2 项及其附件提交响应文件相应内容；非因以上原因而允许分包、且供应商拟进行分包的，须按本磋商文件第六章《响应文件格式》第 11 项提交响应文件相应内容。 3) 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）文件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。 4) 分包承担主体不得再次分包。
24.1.1	询问	询问送达形式：书面形式。
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式： 同第一章《采购邀请》中“项目问询”联系方式。
25	代理费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 成交供应商 以每个包成交供应商的最后报价为计算基数，按“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）规定的收费标准（见下表），采用差额定率累进计费方式计算。

条款号	条目	内容																								
		<table border="1" data-bbox="619 273 1401 672"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>金额 M (万元)</th> <th>费率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>$M \leq 100$</td> <td>1.50%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>$100 < M \leq 500$</td> <td>1.10%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>$500 < M \leq 1000$</td> <td>0.80%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>$1000 < M \leq 5000$</td> <td>0.50%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>$5000 < M \leq 10000$</td> <td>0.25%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>$10000 < M \leq 100000$</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>$100000 \leq M$</td> <td>0.01%</td> </tr> </tbody> </table> <p>若按上述标准计取的费用低于 1.5 万元人民币，则按 1.5 万元计取。 注：接收采购代理服务费的银行账号：同磋商保证金账号。 缴纳时间： 在领取成交通知书前向采购代理机构一次性缴纳。</p>	序号	金额 M (万元)	费率	1	$M \leq 100$	1.50%	2	$100 < M \leq 500$	1.10%	3	$500 < M \leq 1000$	0.80%	4	$1000 < M \leq 5000$	0.50%	5	$5000 < M \leq 10000$	0.25%	6	$10000 < M \leq 100000$	0.05%	7	$100000 \leq M$	0.01%
序号	金额 M (万元)	费率																								
1	$M \leq 100$	1.50%																								
2	$100 < M \leq 500$	1.10%																								
3	$500 < M \leq 1000$	0.80%																								
4	$1000 < M \leq 5000$	0.50%																								
5	$5000 < M \leq 10000$	0.25%																								
6	$10000 < M \leq 100000$	0.05%																								
7	$100000 \leq M$	0.01%																								
	违法行为的处理	<p>如在采购各环节中出现供应商提供虚假材料谋取成交等违法行为，相关情形将被上报财政部门，并按政府采购相关规定处理。</p> <p>《中华人民共和国政府采购法》第七十七条，供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：</p> <p>(一) 提供虚假材料谋取中标、成交的； (二) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的； (三) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的； (四) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的； (五) 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的； (六) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。</p> <p>供应商有前款第（一）至（五）项情形之一的，中标、成交无效。</p>																								

供应商须知

一 说 明

- 1 采购人、采购代理机构、供应商、联合体
 - 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《采购邀请》。
 - 1.2 供应商（也称“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。供应商必须向采购代理机构购买并获取采购文件，未经向采购代理机构购买并获取采购文件的潜在供应商均无资格参加本次磋商。
 - 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、视频演示、样品
 - 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。
 - 3.3 若《供应商须知资料表》中提出了演示视频的要求，则供应商应按要求提交相关内容。
 - 3.4 本项目是否要求供应商提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《供应商须知资料表》。样品的评审方法以及评审标准等内容见第三章《评审方法和评审标准》。
- 4 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）
 - 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**。

6.3 磋商文件纸质版本和电子版本具有同等效力，如有不一致，以电子版本为准。

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交纳磋商保证金，并作为其响应文件的一部分；不接受以个人名义交纳的磋商保证金（供应商为自然人的情形除外）。供应商自愿超额缴纳磋商保证金的，响应文件不做无效处理。

11.2 交纳磋商保证金可采用的形式：《供应商须知资料表》建议的形式及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 响应文件的签署、盖章、装订

13.1 供应商应准备《供应商须知资料表》中规定数量的响应文件正本、副本及电子文档。每份响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”和“电子文档”的字样。若正本和副本不符，以正本为准；电子版与纸质文件不符，以纸质文件为准。

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并加盖供应商公章。响应文件的副本可采用正本的复印件。

13.3 联合体响应的，对于要求盖章之处，除提供的格式中规定或本磋商文件中要求联合体各方盖章的以外，其余均加盖联合体牵头单位公章即可。

13.4 任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商的法定代表人或其授权代表签字或加盖供应商公章后才有效。响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。

13.5 响应文件需牢固装订成册（凡用活页夹、文件夹、塑料方便式书脊(插入式或穿孔式)均不认为是牢固装订）、目录清楚、页码准确。

13.6 供应商在磋商过程中相关文件的签订、履行、通知等事项的书面文件中的单

位盖章、印章、公章等处均仅指与供应商名称全称相一致的标准公章，如使用投标专用章或其它印章，须提供特别说明函，明确该投标专用章或其它印章作为直接参与磋商时相关响应文件的签章、及业务合作伙伴参与磋商时授权函的签章，其效力等同于公章（该特别说明函须同时加盖供应商公章和供应商投标专用章或其它印章）。使用非标准公章，未附有效的特别说明函的，其响应无效。

- 13.7 若供应商对本项目的多个包（如有）同时进行响应，则响应文件的编制、包装要求以《供应商须知资料表》中的规定为准。

四 响应文件的提交

14 响应文件的包装、标记和密封

- 14.1 提交时，供应商需将响应文件分以下几部分进行包装、标记及提交：

- (1) 响应文件：将正本、所有的副本包装在标记为“响应文件《正本、副本》”的包装袋/箱中进行提交，并尽量减少包装袋/箱的使用数量；
- (2) 响应文件电子文档：将响应文件电子文档单独包装在标记为“响应文件电子文档”的包装袋中；若磋商文件要求提交其他电子介质文档（如视频演示电子文档等），则该文档与响应文件电子文档一并封装在同一包装袋中。

- 14.2 所有包装袋/箱上均需：

- (1) 清楚标明递交至采购邀请中指定的地址；
- (2) 注明采购邀请中指定的项目名称、项目编号和“在 （提交日期、时间） 之前不得启封”的字样；
- (3) 写明供应商名称和地址。

- 14.3 如果供应商未按上述要求包装及加写标记，采购人或采购代理机构对响应文件的误投或过早启封概不负责。

- 14.4 未密封的响应文件，采购人、采购代理机构予以拒收。

- 14.5 采购人拒绝接受以电报、电话、传真、电子邮件形式递交的响应文件。

15 响应文件截止时间

- 15.1 供应商应在竞争性磋商文件要求提交响应文件截止时间前，将响应文件密封

送达采购人或采购代理机构，送达地点应是第一章《采购邀请》中规定的地址。

15.2 逾期送达的响应文件，采购人、采购代理机构予以拒收。

16 响应文件的修改与撤回

16.1 提交响应文件截止时间前，供应商可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或采购代理机构。

16.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章、密封后，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 提交后，响应文件不予退回。

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。开启时邀请所有供应商代表参加，参加开启的代表应签名报到以证明其出席。

17.2 开启时，由供应商或其推选的代表检查响应文件的密封情况。

17.3 供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。

17.4 供应商不足 3 家的，不予开启。

17.5 本项目不公开报价。

18 磋商小组

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

20.2 供应商在本项目中最多成交包的数量（如限制数量）要求以《供应商须知资料表》中的规定为准。

21 成交公告与成交通知书

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

21.2 成交通知书是合同的组成部分，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继续进行的”情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

23 签订合同

23.1 采购人与成交供应商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》。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。

中钢招标有限责任公司文件

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
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	拟分包情况说明及分包意向协议（类型一）	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《响应文件格式》
2-3	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	提供证明文件的复印件
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	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 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《采购邀请》	提供证明文件的复印件
4	磋商保证金	按照竞争性磋商文件的要求提交磋商保证金。	

序号	检查因素	检查内容	格式要求
5	获取磋商文件	供应商必须向采购代理机构购买并获取磋商文件，未经向采购代理机构购买并获取磋商文件的潜在供应商均无资格参加本次磋商。	/

中钢招标有限责任公司文件

1.4 《符合性审查要求》见下表：

符合性审查要求

序号	检查因素	检查内容	是否允许澄清、说明或者更正
1	授权委托书	按竞争性磋商文件要求提供授权委托书；	否
2	响应完整性	未将一个采购包中的内容拆开响应；	否
3	响应有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足竞争性磋商文件中载明的响应有效期；	否
4	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按磋商文件要求提供且签署、盖章的；	否
5	★号条款响应	响应文件满足竞争性磋商文件第四章《采购需求》中★号条款要求的；	否
6	分包承担主体资质（如有）	分包承担主体具备《供应商须知资料表》载明的资质条件且提供资质证书复印件的（如有）；	否
7	分包意向协议（如有）	按竞争性磋商文件规定签订并提供分包意向协议原件（如有）；	否
8	进口产品（如有）	竞争性磋商文件不接受进口产品响应的内容时，供应商所报产品非进口产品的；	否
9	国家有关部门对供应商的所报产品有强制性规定或要求的	<p>国家有关部门对供应商所报产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），供应商的所报产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件复印件：</p> <p>1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则供应商所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书；</p> <p>2) 所报产品如涉及计算机信息系统安全专用产品的，须提供公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证；</p> <p>3) 所报产品如有属于开展国家信息安全产品认证产品范围的，须提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书等）；</p> <p>4) 国家有特殊信息安全要求的项目，采购产品涉及无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复</p>	否

		印机、投影仪等产品的，所报产品须为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； 5) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准。	
10	公平竞争	不存在供应商未遵循公平竞争的原则，恶意串通，妨碍其他供应商的竞争行为，损害采购人或者其他供应商的合法权益情形的；	否
11	附加条件	响应文件未含有采购人不能接受的附加条件的；	否
12	其他无效情形	供应商、响应文件不存在不符合法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。	否

2 磋商、响应文件有关事项的澄清、说明或者更正和最后报价

- 2.1 磋商小组所有成员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 6% 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 2% 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。

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 最后报价明显低于其他通过符合性审查供应商的最后报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且未能够应磋商小组要求证明其报价合理性的；
- 4.8 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）：当供应商因产品相同、综合评分相同或最后报价相同时将被优先推荐为成交候选人。
- 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）：当供应商因产品相同、综合评分相同或最后报价相同时将被优先推荐为成交候选人。

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	分值	评分标准
1	投标人业绩	6	投标人自 2019 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准），承担过的与本项目需求类似的业绩，每提供一个业绩得 2 分，最多得 6 分。 注：投标人须提供合同复印件作为有效证明文件，包含合同首页、标的内容所在页及签字盖章页的复印件；或者项目委托书等证明文件。不符合上述要求或未按要求提供有效证明文件的业绩在评审时将不予承认。
2	合同条款响应	2	满足对竞争性磋商文件中合同条款及合同履行期限的要求。完全响应，得 2 分；否则，得 0 分。
3	供应商证书	3	具有有效的信息安全管理证书，得 3 分；否则，得 0 分。 注：需提供证书复印件，否则不予认可。
4	需求分析解决方案	6	对本项目重点难点问题分析准确，分析内容完整、分析透彻、理解认知度高，能提出项目执行过程中的重点、难点问题并给出相应解决方案，得 6 分；提供了常规、通用的项目需求分析及解决方案，得 4 分；提供的方案欠佳，得 2 分；未提供相关内容，得 0 分。
5	终端工作座席设置解决方案	5	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 5 分；提供了常规、通用的方案，得 3 分；提供的方案欠佳，得 1 分；否则，得 0 分。
6	IVR 服务功能解决方案	10	方案功能包括：1) 快速语音播报；2) 同一接入和外呼服务号功能；3) 智能工作时段设置；4) 服务评价功能；5) 可具有设置复杂多级语音菜单的能力。每包含 1 项，得 2 分，最多得 10 分。
		5	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 5 分；提供了常规、通用的方案，得 3 分；提供的方案欠佳，得 1 分；否则，得 0 分。
7	数据热备份功能解决方案	5	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 5 分；提供了常规、通用的方案，得 3 分；提供的方案欠佳，得 1 分；否则，得 0 分。
8	升级功能解决方案	5	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 5 分；提供了常规、通用的方案，得 3 分；提供的方案欠佳，得 1 分；否则，得 0 分。
9	终端配备解决方案	14	终端设备满足：1) 具备设置多级座席的能力；2) 具有座席详细管理功能；3) 电话客服功能；4) 统计分析功能；5) 呼叫中心报表；6) 录音质检功能；7) 监控功能，每满足 1 项，得 2 分，最多得 14 分。
		5	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 5 分；提供了常规、通用的方案，得 3 分；提供的方案欠佳，得 1 分；否则，得 0 分。
10	项目负责人	3	自 2019 年 1 月 1 日至今，具有 3 个及以上同类项目经验，得 3 分；有 2 个同类相关项目经验，得 2 分；有 1 个同类相关项目经验，得 1 分；无同类项目经验，得 0 分。 注：需提供简历表或相应合同证明材料，否则不予认可。
11	质量控制解决方案	3	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得 3 分；提供了常规、通用的方案，得 2 分；提供的方案欠佳，得 1 分；否则，得 0 分。

序号	评分因素	分值	评分标准
12	保密措施解决方案	3	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得3分；提供了常规、通用的方案，得2分；提供的方案欠佳，得1分；否则，得0分。
13	疫情防控组织方案	3	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得3分；提供了常规、通用的方案，得2分；提供的方案欠佳，得1分；否则，得0分。
14	安全保障组织方案	3	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得3分；提供了常规、通用的方案，得2分；提供的方案欠佳，得1分；否则，得0分。
15	培训服务组织方案	3	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得3分；提供了常规、通用的方案，得2分；提供的方案欠佳，得1分；否则，得0分。
16	进度保障组织方案	3	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得3分；提供了常规、通用的方案，得2分；提供的方案欠佳，得1分；否则，得0分。
17	售后服务解决方案	3	提供的方案详细完整，科学合理可行，有很强的针对性，完全符合项目特点及要求，得3分；提供了常规、通用的方案，得2分；提供的方案欠佳，得1分；否则，得0分。
18	价格	10	<p>供应商报价得分的计算采用低价优先法，按如下公式进行计算： 磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×价格权重</p> <p>注1：满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。</p> <p>注2：本项目价格部分的评审以供应商所报最后报价进行评审。</p> <p>注3：评标价为根据磋商文件《评审方法和评审标准》3.2、3.3条规定修正、调整后的评标报价。</p>
合计		100	

第四章 采购需求

一、采购标的

不动产登记综合话务平台，1项服务

二、商务要求

1. 实施的时间和地点

自合同签订之日起1年，采购人指定地点

2. 付款条件（进度和方式）

详见第五章合同草案条款相关规定

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

为满足群众对于不动产登记业务的咨询需求，利用综合话务平台建立群众与不动产登记中心有效沟通的渠道，提供群众业务电话咨询服务。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

1.2.1 《中华人民共和国电信条例》；

1.2.2 《电信业务经营许可证管理办法》；

以上规范如有更新，以国家、地方、行业最新标准为准。在实施本项目期间除应遵循上述规范外，还应遵循未列出的其它相关国家、地方、行业标准及规范。

2. 服务内容及要求

2.1 采购标的需满足的性能、材料、结构、外观、质量、安全、技术规格、物理特性等要求：

投标人提供的服务需满足采购人质量要求，符合所在地疫情防控相关要求，保证拟投入本项目服务人员的安全。

2.2 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求：

2.2.1 功能性需求：

（一）软件系统功能需求

1、终端工作座席设置

系统应具有良好的终端座席快速扩充功能，至少提供 12 个座席，未来如需进一步扩充座席，应当具备不更换现有网络及服务器设备，仅增加终端设备和软件设置即可快速增加工作座席的便利性。

2、IVR 服务功能

IVR 功能应设置变量，可存储参数、可自增服务模块，具有以下功能：

(1) 快速语音播报。能自动播报业务受理范围，能自动播报接听工号。

(2) 同一接入和外呼服务号功能，并统一设置为 010-*****。

(3) 智能工作时段设置。可以人工设置接听工作时段，可设置话务受理的接听时段，设置节假日等接听时间。

(4) 服务评价功能。应当具有对工作人员的服务满意评价功能，可以自由设置评价体系。例如，可以设置 1-5 个档次评级。

(5) 可具有设置复杂多级别语音菜单的能力。

3.数据热备份功能。应当可以对历史数据进行实时热备份，避免因意外情况造成的历史数据无法使用。备份数据包括操作记录,文字记录,图片资料及电话录音等形式。可以便捷的进行数据的导出和拷贝。

4.升级功能。系统应具备良好的升级功能，并具有良好的系统恢复功能，以便满足未来情况需要。

(二) 终端功能需求

1、座席功能需求

(1) 具备设置多级别座席的能力。可快速设置不同权限的座席，具有良好的人机对话界面。

(2) 具有座席详细管理功能。可以记录和查询工号的历史签入、签出时间、IP 地址、操作记录等。可以为座席设置不同的职责权限。各级别的座席间可以实现接听电话的互转。初期预设普通和综合两个座席级别，普通座席应当具备工作账号签入、签出功能、呼叫保持功能、呼叫转移功能，电话录音功能、电话外拨功能，排队情况查看功能，提示线路忙闲状态功能，工号工作情况清单统计查询，来电客户历史记录保存功能。综合座席在具备普通座席功能的基础上，还应当具有监听功能，普通座席工作状态查看、排队情况查看功能，各座席工作清单查看功能。

(3) 电话客服功能。消费者来电由系统自动分配转接到工作座席，座席界面可以直接弹出客户的来电基本信息，如是新客户，座席可便捷录入客户的姓名等相关信

息，并可以根据来电直接显示客户的历史来电记录，对漏接电话可直接回拨。

2.统计报表功能。具备完善的申诉电话接听情况统计功能。可依据工号、座席等信息进行查询和统计，可以自由设置统计查询的时间段，统计某一时间段内的电话录音信息。具体需求如下：

a.统计分析功能：

系统提供完善的报表统计，包括话务统计、坐席统计及工单统计；报表提供表单、柱状图、饼状图等多种形式，并支持报表的导出；统计报表可根据客户实际需要进行定制。

b.呼叫中心报表：

呼入：中继呼入总量、人工接听量、人工接听率、人工未接听量、人工未接听率、服务水平指标；

呼出：呼出总量、呼出通话量、呼出通话率指标；

座席：座席平均在线时长、座席平均通话时长、座席通话量报表。

座席组报表被叫号码报表：一段时间内的被叫号码的中继呼入总量、人工接听量、人工接听率、人工未接听量、人工未接听率、同座席组的座席利用率、服务人力、座席组呼叫总量、座席组呼入总量、座席组接听率、服务水平、呼出总量、座席呼叫总量、座席呼入总量、座席接听量、座席接听率、呼入平均通话时长、平均摘机时长、座席振铃未接量、呼出总量、呼出通话量、呼出通话率、呼出平均通话时长、转移次数、转移率。

座席工作效率报表：一段时间内座席的座席利用率、在线总时长、等待总时长、小休总时长、通话总时长、处理总时长、通话处理比。

呼入跟踪报表：一段时间内中继呼入总量、语音菜单挂断量、呼入座席接听量、呼入排队放弃量、呼入座席振铃放弃量、呼入值班电话、接听量、呼入值班电话放弃量。

人工未接听报表：一段时间内人工未接听量、语音菜单、座席组排队、座席振铃、值班电话振铃。

呼入客户等待报表：一段时间内的进入排队总数、最大排队长度、排队总时长、平均排队时长、座席接听排队数、座席接听排队总时长、座席接听平均排队时长、座席接听最大排队时长、放弃呼叫排队数、放弃呼叫排队总时长、放弃呼叫平均排队时长、放弃呼叫最大排队时长、溢出量。

座席状态记录：一段时间内座席的等待、小休、处理、离线的统计报表。

呼出报表：一段时间内不同座席组的呼出有效利用率、呼出总量、呼出通话量、呼出通话率、拨号总时长、平均拨号时长、呼出通话总时长、呼出平均通话时长。

电话满意度调查结果：一段时间内电话座席参与调查量及相关满意度调查结果业务按键请求报表。

3.录音质检功能

可实现自行定义质检评分项目及标准，可按照权重配置不同质检项；自动计分；按照客户姓名、业务类型、通话时间、电话号码、通话座席、呼叫方向、通话时长、随机取样、录音比例进行任务筛选。支持多维度数据可视化，快速从海量录音数据中提取需检录音。支持建立质检任务，任务筛选、质检任务分配功能，形成质检报表。

4.监控功能

可以查看各坐席当前状态,支持班长席监听客服通话,支持坐席转接给班长坐席功能。可以查看座席组当前排队数，座席组当前通话座席数，席间通话座席数，可实时监测需要统计的各项指数的即时情况。

5.售后保障需求。提供不同等级的售后服务响应机制，出现突发故障应电话即时连线响应，工作人员 4 小时内到达现场处置，一般故障 12 小时内排除，重大故障 24 小时内排除。硬件设备售后服务时间为每周 5 个工作日*8 小时；软件系统售后服务时间为每周 7 日*24 小时。

2.2.2 性能需求

（一）系统搭建需求

整体系统的搭建应采用私有云架构，采用独立设置的数据库服务器和媒体服务器方式。互联网接入服务采用 PRI 线路，能够很好的满足数据并发的需要和软件系统流畅运行的带宽。配备的硬件设备应具备良好的兼容性，需与主流应用软件兼容，具备与多种操作系统和数据库兼容对接工作的性能。多点、分布式系统架构，具备大容量和高处理能力，可以满足申诉数据的存储、查询、处理需要，具备满足整套系统运行的数据存储空间。搭建的系统应具备良好的容错性和稳定性，可以支持长时间运行的要求。媒体网关设备应具备良好的可扩展性，支持快速扩充升级。

（二）座席设备需求

12 台套硬件设备及 12 套高品质语音服务座席专用耳麦设备。

（三）售后保障需求

提供不同等级的售后服务响应机制，出现突发故障应电话即时连线响应，工作人员

4 小时内到达现场处置，一般故障 12 小时内排除，重大故障 24 小时内排除。硬件设备售后服务时间为每周 5 个工作日*8 小时；软件系统售后服务时间为每周 7 日*24 小时。

2.2.3 培训需求

应当包括两个方面的培训，一是系统管理员培训，可以进行简单的日常系统维护作业；二是呼叫系统操作培训。培训地点为采购人搭建的呼叫系统工作现场，提供方式为上门提供免费培训，并要保证具体工作人员能够熟练运用系统处理具体工作。

2.3 为落实政府采购政策需满足的要求：

（一）本项目需要落实的政府采购政策：节约能源、保护环境、促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业、支持乡村产业振兴等。

（二）具体要求

（1）促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业

根据《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》等关于中小企业的相关规定，本项目执行中小企业相关政策。符合政策规定的监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

2.4 采购标的的其他技术、服务等要求：

供应商对项目实施中涉及到的相关数据、资料、文档等具有保密的义务，并应按照相应保密规定执行。

供应商开展工作需满足所在地疫情防控要求。2.5 需由供应商提供设计方案、解决方案或者组织方案的采购项目，应当说明采购标的的功能、应用场景、目标等基本要求。

（一）需求分析解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应针对本项目实际情况结合过往经验分析并指出项目实施过程中潜在的困难点、风险点，并能够给出妥善的解决方案。

（二）终端工作座席设置解决方案、IVR 服务功能解决方案、数据热备份功能解决方案、升级功能解决方案、终端配备解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应针对本项目实际情况结合过往经验分析并指出项目实施过程中潜在的困难点、风险点，并能够给出妥善的解决方案。

（三）应急服务解决方案

功能、应用场景、目标：供应商能够针对各类紧急、突发情况提供解决方案，妥善处理各种应急情况。

（四）质量保证解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定合理可行的质量保证解决方案，通过制度、辅助措施等手段，确保各项服务能保质保量完成。

（五）保密措施解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定保密措施解决方案，确保项目团队对项目执行中所获知信息保密。

（六）培训服务组织方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定科学、合理的培训组织方案，对采购人及相关下属单位系统使用人员进行及时有效的培训，确保其能正确使用相关系统及功能。

（七）疫情防控组织方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定科学合理的疫情防控组织方案，按照国家防疫政策及本项目实施地点的防疫要求，确保项目按时有序实施。

（八）售后服务解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定合理完善的售后服务解决方案，按照国家有关要求及本项目实际情况，最大限度的保证本项目可以连续、稳定开展。

（九）进度保障组织方案

功能、应用场景、目标：供应商应制定合理可行的进度保障组织方案，通过优化组织程序，提高工作效率、加强进度控制保障等多种手段，确保项目能按期完成。

3. 履约验收方案

详见第五章合同草案条款。

5. 项目团队要求

供应商应为本项目成立不少于 13 人的项目团队，其中项目负责人 1 名，自 2019 年 1 月 1 日起至今，曾参与过 3 个以上类似工作。项目成员不少于 12 名，在采购人处驻场提供的综合话务服务。

第五章 合同草案条款

不动产便民服务-综合话务平台项目合同

甲方：

乙方：

签约日期：2022年 月 日

中钢招标有限责任公司文件

北京市规划和自然资源委员会朝阳分局不动产便民服务-综合话务平台项目建设合同

甲方：

乙方：

甲、乙双方就_____项目，根据《中华人民共和国民法典》以及其他国家相关法律法规，经合同双方友好协商，一致同意订立合同如下，以便共同遵守。

第一条 项目名称及地点

项目名称：不动产便民服务-综合话务平台项目

项目地点：北京市朝阳区不动产登记中心（红军营东路甲8号）

第二条 项目目标（详见附件一）

综述：甲方北京市朝阳区不动产登记中心客服系统建设，初期系统规模____个人工坐席，具备未来可通过不改动系统主体结构，简单增加坐席和许可快速扩充至 30 席的升级能力。乙方在合同签约前 10 个工作日内提供____名坐席人员派遣现场服务，完全遵守甲方工作现场安全管理的相关规定，相关规定内容详见附件四。

技术服务目标：

- 1、完成北京市朝阳区不动产登记中心现场客服系统集中部署；
- 2、本期涉及坐席数量为____个，IVR 数量为____条，语音中继接入为 1 条____。

第三条 合同总金额

合同金额：人民币（大写）_____整（¥____），含税率为 6% 的增值税专用发票。

序号	项目明细	单位	数量	单价	金额
1	呼叫中心硬件租用	年	1		
2	呼叫中心软件租用	年	1		
3	远程及维护服务	年	1		
4	30B+D 中继费用	年	1		
5	话费	年	1		
6	坐席人员	人年	6		
合计					

第四条 技术服务方式和内容

- 1、乙方收到首付款后 5 个工作日内交付硬件，交付地点为：_____，乙方负责运

输到交付地点。硬件交付的内容包括：_____（硬件交付清单见附件二）。外包装检验无误后，甲方代表签署《硬件签收单》。

2、乙方在交付硬件后5个工作日内交付软件。软件交付的内容包括：_____（软件交付清单见附件三）。安装检验无误后，甲方代表签署《软件签收单》。

3、乙方提供的6名现场客服人员到达甲方工作现场后，甲方对乙方提供的12名现场客服人员进行培训（培训具体内容见附件五）。乙方指定1名客服人员作为此项目对接负责人。

4、乙方提供的所有硬件和软件，甲方只有使用权，为租用形式，乙方在技术维护上，提供 CTI、IVR、录音、报表服务器季度巡检，每季度内的最后一周完成，并提供巡检报告。

第五条 项目验收方案及标准

1、履约验收方案：

（1）履约验收的主体、时间、方式：乙方完成项目工作内容后，由甲方组织验收。

（2）履约验收程序：项目成果应符合技术标准要求，通过甲方领导审查并上报。

（3）履约验收的内容：根据采购文件要求、响应文件响应及国家行业有关标准，针对本采购文件对应的合同中每一项商务、技术要求履约情况进行履约验收。

2、验收标准：乙方提供的全部项目工作内容应符合北京市、国家相关技术标准及本项目招标文件采购需求书要求。双方工作人员按产品功能要求对软硬件测试成功，且客服人员就位，经甲方验收合格后，甲方授权代表签署《验收单》，甲方对乙方的验收应在硬件交货后30个工作日内完成。

3、非乙方产品质量原因，在验收期限内，经乙方书面通知，甲方不予答复或无正当理由拒绝验收的，视为验收通过，甲方不得以产品质量为由拒付款。

第六条 付款方式

本项目按年租用费用为：_____整（¥_____），该租用费用由甲方以银行汇款方式支付，乙方银行账户信息如下：

名称：

开户行：

账号：

1、首付款：合同签订后10个工作日内，设备入场前，甲方支付合同总金额80%作为首付款。乙方驻甲方指定呼叫中心人员应遵守甲方相关规定，不得实施任何危害甲

方财产安全和信息安全的行为，乙方需支付给甲方现场维护保证金：人民币叁万元整（¥30000.00）。在合同签订后10个工作日内，经和乙方协商一致，乙方需将现场维护保证金交至甲方指定账户。

乙方应提供：

- (1) 金额为¥_____元的符合国家规定的增值税专用发票，原件一份；
- (2) 付款通知书，原件一份。

2、剩余款项：项目实施上线后，如所有性能指标达到本合同约定的技术规范要求，甲方授权代表签署《验收单》，签署后10个工作日内进行最终验收，甲方与乙方将共同签署《终验合格书》，甲方授权代表签署《终验合格书》后，甲方需要在10个工作日内向乙方支付剩余的20%款项人民币_____元整（¥_____）。

乙方应提供：

- (1) 金额为¥_____元的符合国家规定的增值税专用发票，原件一份；
- (2) 付款通知书，原件一份。

3、甲方每次付款前，乙方应当先行提供付款通知书、与付款金额等额合规的增值税专用发票，否则甲方有权迟延付款，直至乙方提供为止。

第七条 双方权利义务

（一）甲方权利义务

- 1、甲方拥有对软件的使用权。
- 2、甲方有权要求乙方提供本合同约定的技术服务及培训。
- 3、甲方应依约履行付款义务。
- 4、当软件产品在使用过程中出现故障时，甲方应及时告知乙方，并积极配合乙方排除故障。
- 5、甲方不得对乙方的软件产品进行复制，不得对乙方产品进行反编译和反汇编等反向工程处理，并不得用于本合同项目以外的其他任何商业及非商业用途。

（二）乙方权利义务

1、合同签订前10个工作日内，乙方为甲方（现场地点：_____）系统安装前，乙方有义务为甲方在乙方云端搭建测试IVR平台，供双方在系统上线前开展系统集成工作，系统上线前乙方有义务协助甲方完成平台IVR设计；

2、合同签订后，乙方于硬件设备进场后在甲方工作现场内免费为甲方提供本软件产品的安装和使用培训服务。

3、日常使用中，如甲方在软件使用过程中出现紧急情况需乙方亲临现场时，乙方承诺在 4 小时内到达现场。如甲方系统出现故障，乙方应当提供不同等级的售后服务响应机制，出现突发故障应电话即时连线响应，工作人员 4 小时内到达现场处置，一般故障 12 小时内排除，重大故障 24 小时内排除。硬件设备售后服务时间为法定工作日*8 小时；软件系统售后服务时间为每周 7 日*24 小时。

故障等级及响应时间：

一级故障：整个系统超过 50% 处于瘫痪状态，不能正常运行；

二级故障：系统性能严重下降或性能明显下降，使客户的业务运作受到严重影响；

三级故障：系统部分设备或者软件出现故障，但整个系统仍可正常工作或重启后可正常工作；

四级故障：需要硬件、软件产品功能、安装、或配置方面的信息或支援，对客户的业务运作几乎没有影响或根本没有影响。

响应及修复时限故障等级	4 小时	8 小时	12 小时	24 小时
一级故障	4 小时无法解决，安排现场并修复故障（注1）			
二级故障		到现场并修复故障		
三级故障			修复故障	
四级故障				修复故障

注 1：4 小时修复故障的条件是除乙方提供的软件和硬件外第三方的硬件和软件是良好的并能正常运行的，如果除乙方提供的软件和硬件外第三方的硬件和软件本身是出现重大故障，则需要先由甲方联系并解决。

4、在正常使用情况下，该项目软硬件系统租用服务期限为1 年，服务期自项目实施上线甲方与乙方共同签署《终验合格书》后开始计算。

5、乙方需要对平台进行必要的升级、变更、维护时，应按照计划产品服务中断提前 2 天书面通知甲方，并且将产品中斷安排在甲方非工作时段内。

第八条 不可抗力

由于不可抗力导致合同全部或部分不能履行，或迟延履行，甲乙双方互不承担责任，但受不可抗力影响的一方应自不可抗力事件发生之日起七日内，以书面形式通知另

一方，并于事件发生之日起二十日内，向另一方提交导致其全部或部分不能履行或迟延履行证明。遭受不可抗力的一方应采取一切必要措施减少损失，并在事件消除后协商恢复本合同的履行，除非此等履行已不可能或者不必要。

第九条 合同变更和解除

1、本合同有效期为一年，自双方签订合同之日计算，乙方为本项目提供系统终验通过后一年系统租用服务。

2、签约双方任何一方根本性违约，另一方有权依法解除本合同。

3、若甲方无正当理由提前终止合作，应赔偿乙方合同总金额 20% 的违约金。

4、若乙方无正当理由提前终止合作，应赔偿甲方合同总金额 20% 的违约金。

5、因乙方过错导致合同变更或解除的，除应赔偿甲方合同总金额 20% 的违约金外，还需承担因此造成的社会影响及消除社会影响所需要的一切损失赔偿。

第十条 违约责任

1、如甲方未依约履行付款义务，则每逾期 1 日，甲方应向乙方支付日千分之三的逾期付款违约金，逾期超过 30 日，乙方有权单方解除合同，且逾期付款违约金连续计算至付款日，并赔偿由此造成的经济损失，包括但不限于为追索欠款而支付的诉讼或仲裁费、合理的律师费用及相关差旅费。

2、如甲方违反本合同约定，对软件产品进行复制、反向工程处理及/或将软件用于本合同项目以外的其他任何商业或非商业用途，则向乙方承担相当于合同总价 20% 的违约金，并赔偿由此造成的经济损失。

3、乙方应当保证，拥有所提供的软件的全部版权，并承担相关的商业和民事责任。甲方由于使用乙方提供的产品被第三人起诉侵犯知识产权，并被追究法律责任的，乙方应当承担相应的责任，并赔偿甲方因此所承担的一切损失和费用，包括但不限于上述侵权指控中所产生的诉讼或仲裁费用、合理的律师费、调查费用、差旅费用、和解金额或生效法律文书中规定的赔偿金额。

4、如因乙方软件本身的原因导致本软件安装后不能使用，乙方将甲方已支付的费用退还给甲方。因乙方提供产品不符合甲方需求，给甲方带来损失的，乙方需向甲方支付合同总金额 20% 作为违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失的，还应当承担赔偿责任。

5、乙方确保在收到甲方首付款后 15 个工作日内完成项目实施上线，如因乙方原因未能按期交付，乙方应按合同总金额日千分之五的标准向甲方支付误期赔偿，但因甲

方原因（包括但不限于中继、机房等本地环境不具备）或不可抗力不能按期上线的，乙方不承担赔偿责任。

6、系统的软件部分使用过程中，如因甲方使用、操作不当造成损失，乙方不承担赔偿责任。

第十一条 免责条款

（一）以下原因导致的结果，甲方不承担任何责任：

因乙方迟延提供付款通知书、与付款金额等额合规的增值税专用发票，导致甲方未依约履行付款义务的，甲方不承担任何责任。

（二）以下原因导致的结果，乙方不承担任何责任：

- 1、由于中国运营商线路和设备问题造成产品无法使用；
- 2、由于未被甲方授权者使用或误用平台的账号引起的损失或责任；
- 3、由于甲方原因导致的损失或责任，包括未能按时为产品续费；
- 4、鉴于计算机及互联网的特殊性，因黑客、病毒、电信部门技术或政策调整等引起的事件，或乙方为进行服务器配置、维护而短时间中断服务，或由于 Internet 上通路的阻塞造成甲方服务器访问速度下降，不属于乙方违约，因此造成甲方损失的，乙方不承担责任；

5、在履行本合同时，乙方对因第三方的过错或延误而给甲方或者其他方造成的损失不承担责任。乙方对通过甲方间接接受乙方服务的第三方的损失不负责任。

第十二条 争议的解决

1、因执行本合同所引起的争议甲乙双方应先行协商解决。如协商不成，则任何一方均可向甲方所在地人民法院起诉。

2、发生争议或诉讼过程中，除了争议部分外合同仍可继续执行的，双方应继续履行本合同。

第十三条 现场维护保证金

乙方驻甲方指定呼叫中心人员应遵守甲方相关规定，不得实施任何危害甲方财产安全和信息安全的行为，乙方需支付甲方现场维护保证金：人民币叁万元整。在合同签订后 5 个工作日内，经和乙方协商一致，由甲方从合同总金额中扣除。如乙方驻场人员发生附件四《职场安全管理制度》第八条规定情形的，按照处罚标准扣除相应金额；如现场维护保证金金额有剩余，甲方在合同期满后 10 个工作日内支付给乙方。

乙方自愿接受甲方对其人员在甲方指定办公场所内行为的监督检查和违规处理。违

规情况一经核实，甲方有权从乙方保证金中扣除相应金额。多次出现违规现象且经教育仍拒不改正，甲方有权要求乙方更换驻场人员。如涉嫌犯罪的，还将交由司法机关处理。

第十四条 其他

1、乙方有效的营业执照副本复印件作为本合同的附件。

2、《磋商文件》作为本合同的附件，为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

3、一方变更信息（包括但不限于公司名称、通讯地址、联系方式等），应及时将变更后的情况以书面形式通知另一方，否则变更方应对此造成的一切后果承担责任。双方承诺，以上信息的变更不影响本合同的执行。

4、若最终用户与甲方变更、解除或终止项目合同，则甲方应最迟于变更、解除或终止项目合同后5个工作日内与乙方签署对本合同的变更、解除或终止合同。

5、合同若有更改，需经双方盖章确认，否则视为双方意思表示不一致，本合同不成立。

6、本合同及附件一式六份，甲方执四份，乙方执两份，自双方法定代表人或经授权书确认的授权代表签字、盖章之日起生效。

7、本合同未尽事宜由双方共同协商，另行订立书面文件，该类文件经合同各方盖章生效后与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（签章）：

乙方（签章）：

法定代表人

法定代表人

或授权代表：

或授权代表：

年 月 日

年 月 日

附件二

硬件设备清单

序号	型号	描述	数量

中钢招标有限责任公司文件

附件三

软件清单

软件序列	描述	单位

中钢招标有限责任公司文件

附件四

职场安全管理制度

一、工作环境

- 1、所有呼叫中心员工均有责任和义务维持办公环境的整洁（包括：场内环境卫生，以及个人桌面的整洁、地面清洁等）；
- 2、个人办公桌面卫生由个人负责，呼叫中心员工要保持办公区域干净、整洁，办公桌上仅摆放与工作有关的物品，且须保持桌面整洁和桌面摆放物品整齐美观；
- 3、呼叫中心内所有物资、设备、设施、线路等均为不动产登记中心资产，如因个人原因发生损毁，由责任人员照价赔偿；
- 4、手机带入呼叫中心须调整为震动模式；外衣、背包等物品请有序放在指定的位置；
- 5、抽烟需到指定区域；
- 6、呼叫中心员工禁止将无关人员带入办公区；
- 7、严禁在办公区域谈笑、聚众聊天、影响他人工作；工作过程中做到小声、轻步，避免影响其他同事工作；
- 8、呼叫中心员工离岗前，应将不使用的电灯、电脑、空调、取暖器、饮水机等电源开关关闭，插线板如有开关的应置于关闭状态；

二、工作礼仪

上班时须佩戴工作牌，穿着工装，仪表端庄、状态饱满、专业服务。

1、仪表：

①头发：洁净、整齐，无异味；

②着装：统一着工装上班，并保持工装的干净整洁；女员工不穿奇装异服或暴露的服装（如：低胸、透视、露背装等），男员工不得穿短裤拖鞋上班；

③在工位职守，耳麦必须随时戴在头上，保持正常接听状态。

2、仪态：

①动作：规范、适度、利落；

②坐姿：端正自然。不倚靠、不下趴，不上仰；

③语言：亲切周到的语言、温暖甜美的声音、清晰简练的话语；

④态度：诚恳有礼，但不卑微；

⑤状态：积极、放松、清醒、保持最佳的精神状态。

3、工作礼仪

与客户进行交流时：

- ①全部精力与动作集中于通话过程，使用标准问候语与话术；
- ②注意语音、语调，声音明快，态度耐心亲切；
- ③吐字清晰平缓，语气温和沉稳，避免说话过快；
- ④不得使用嘲笑和侮辱的语言回击用户；禁止抢话、严禁与客户争吵；
- ⑤咨询客户询问的问题比较多时需要耐心解答、引导。

结束通话时：

- ①感谢客户来电；
- ②即使对顾客不满也不要挂断电话后骂顾客，会影响到自己与他人的心情；
- ③心情不好时也不能摔电话，可以找一些缓解的方式，调整心态。

三、工作状态与行为

- 1、 严禁坐席人员与客户之间发生如：抢话、辱骂、嘲讽、推诿、冷淡、敷衍、漫不经心、突然提高声调、争吵、言语威胁等情况；
- 2、 工作区域内不随意串岗、聚众闲聊、嬉笑打闹、吃零食、大声喧哗等，确保办公环境的安静有序；
- 3、 坐席人员应坚守岗位，不得擅自离岗，因事必须处理的，离岗时间超过二十分钟以上的，必须报管理人员，得到批准后方可离岗；
- 4、 呼叫中心内不允许玩手机游戏、看视频、看小说、非休息时间睡觉等与工作无关的行为；
- 5、 除工作涉及的内容外，严禁使用工作电话与私人联系、聊天，办公区域内接听或拨打私人电话请到呼叫中心外；
- 6、 坐席人员严禁在呼叫中心内任意区域争吵、辱骂、打架斗殴，或进行其他严重影响坐席人员工作的行为；
- 7、 坐席人员上线接听电话过程中严禁喝水、咀嚼食物、玩手机或从事其它与工作无关的事情；应认真倾听、应答或向客户讲解业务相关事宜，并积极完成相应的业务记录（如疑难问题笔记、客户信息记录等）；
- 8、 坐席人员因个人水平不能有效应对客户来电或去电，需转管理坐席协助应答或讲解业务，对于不能当场答复的疑难问题，不得推诿给其他部门或者放任不管，应当做好记录，及时请示，24小时内给予答复；
- 9、 在工作过程中，不与通话客户谈论工作以外的事情，不能利用职务之便泄露涉及机

密的信息，情节严重予以解聘；如触犯法律，则移交司法部门处理；

- 10、不得因个人情绪摔耳麦、拍打显示器、大声敲击键盘或鼠标等影响他人工作；造成设备损坏的，由责任人员照价赔偿；
- 11、坐席人员应做到业务熟练准确，严格遵守首问负责制和一次性告知制度，咨询答复内容应以不动产登记相关规定为准，超出业务范围的内容不得答复，不得误导申请人；
- 12、坐席人员需要使用自己的工号实名登录系统，不得冒名顶替；
- 13、非工作时间来电或工作时间未接通来电，必须 24 小时内予以回复。

四、出勤

- 1、坐席人员必须按时到岗,不得迟到、早退、旷工。坐席人员正点登录时间为 8:50 之前，退出系统时间为 17:30 之后。9:00 以后登录视为迟到，17:30 之前退出视为早退；
- 2、迟到或早退 30 分钟以上算当日旷工，遇特殊情况（突发交通事故或天气原因）不计迟到，但应及时告知上级领导，以便安排其他人员替代；
- 3、坐席人员请假必须提前一天告知管理人员，经同意方可休假。除遇特殊情况外，一律不接受短信、聊天工具、电话或他人传口信请假。

五、培训、考试与例会

每月不定期组织坐席人员做相应的业务知识培训以及业务考核，坐席人员在岗期间须参加并遵守培训制度，具体如下：

- 1、参加培训的坐席人员，应认真做好培训笔记并记录业务知识点、疑难问题处理办法等备查；
- 2、坐席人员应当通过科内组织的培训考试。如果考试不合格，需要择期重考。反复三次通不过考试，需要联系聘用公司进行岗位调换。

周例会：

①目标：解决并回顾当周发生的问题、客户疑难咨询、业务更新安排、本周人员工作情况等；将常见问题汇总，并提交相关的管理人员进行确认，同时安排针对性的处理方案；

②时间：每周三下午。

六、风险管控

- 1、不得将易燃易爆或带有安全隐患的物品带入呼叫中心；
- 2、呼叫中心如发生断电、断网、断水、操作系统异常、呼叫系统软件无法登陆、业务

相关网站或程序无法打开、设备故障等导致工作无法开展的情况时，工作人员应及时向管理岗报备，并积极联系并配合公司技术岗、行政岗人员协助进行处理；

- 3、坐席人员如遇其他突发、重大事件时，应及时联系当值主管报备，不得自行处理。如遇超出本职工作范围外需要解决的问题，也应及时上报。如遇特殊情况（无法联系到主管的情况下）汇报关系可以越级。

七、信息安全保密

- 1、如无特殊情况，所有坐席 PC 机原则上均须封闭 USB 接口；一线坐席人员严禁在工作 PC 机上使用 U 盘(或其他存储介质)；
- 2、严禁坐席人员在工作 PC 机上擅自安装或卸载软件；如因随意安装或卸除软件导致 PC 机无法工作的，相应的责任由责任人自行承担；
- 3、电脑、PC 机和话机 IP 地址、DNS 服务器不可随便更改；呼叫设备不可随意拔插线缆或电源；
- 4、呼叫中心区域严禁非相关工作人员进入、逗留、观察或与坐席人员攀谈；严禁对坐席屏幕拍照、录音等行为；
- 5、坐席人员在工作过程中接触的所有客户方提供的资料、信息、文档、以及员工完成服务工作后提供的结果反馈表等，均由现场主管统一进行保存；
- 6、当班人员如遇突发、重大系统问题或信息泄露问题等，应及时与现场主管汇报。

八、监督与考核

综合业务一科负责咨询人员服务过程的日常管理、培训和检查，纪检监察科负责服务结果的监督和考核。

- 1、严格遵守朝阳不动产登记事务中心《日常管理实施办法》和《业务咨询管理规定》；
- 2、纪检监察科应根据上级反馈、日常巡视、申请人投诉反馈、抽查电话录音，录像抽检，各科室反馈等渠道考核监督咨询人员的日常行为，对咨询人员的服务结果进行监督和反馈，提出处理建议，及时告知综合业务一科；
- 3、乙方自愿接受甲方对其人员在甲方指定呼叫中心内行为的监督检查和违规处理。违规情况一经核实，甲方有权从乙方合同款中扣除相应金额，多次出现违规现象且经教育仍拒不改正，甲方有权要求乙方更换驻场人员。如涉嫌犯罪的,还将交由司法机关处理。

处罚标准如下：

- (一) 有下列情形之一的，扣除乙方 100 元/人次，扣除坐席人员 50 元/人次：

- ①未将工位标识牌放置在工位明显位置；
- ②未按工位标识牌对号入座或未正确佩戴胸卡；
- ③迟到早退 30 分钟之内；超过 30 分钟视为旷工。

(二) 有下列情形之一的，扣除乙方 300 元/人次，扣除坐席人员 100 元/人次：

- ①迟到早退 30 分钟以上及旷工；一个月内旷工三次予以辞退；
- ②在非工作时间在职场逗留，且拒不配合值班人员清场；
- ③女员工在甲方呼叫中心内穿超短裙、露脐装等过分暴露的衣服、穿凉拖鞋等；
- ④男员工工作时间内在甲方呼叫中心内穿拖鞋、凉鞋、运动鞋、短裤、无袖或无领背心等奇装异服；
- ⑤工作时段内在办公区域睡觉或用餐；
- ⑥在办公室脱鞋或更衣等各种不文明行为；
- ⑦未保持所在办公区域环境干净整洁，如：破坏办公家具或设备、在办公区域内乱扔或堆积垃圾、桌面摆放物品存在安全隐患等；
- ⑧最后一个下班离开办公室的乙方驻场人员未做好“四关”，即关门、关窗、关灯、关饮水机；
- ⑨乙方驻场人员在工作时段内玩游戏或观看与工作无关的视频；
- ⑩业务投诉的，推诿、未尽到一次性告知的；
- ❶电话咨询人员不实名登录冒名顶替、擅自离岗、使用咨询电话拨打私人电话的。

(三) 有下列情形之一的，扣除乙方 1000 元/人次，扣除坐席人员 500 元/人次：

- ①服务态度投诉的，经核实的；
- ②接入甲方网络的办公计算机不符合甲方终端安全管理规定相关要求；
- ③办公计算机未按申请内容进行入网注册；
- ④未经许可在甲方办公网络内安装无线网络设备；
- ⑤未经许可使用甲方公共服务器或文件服务器；
- ⑥擅自使用电热水壶等电器；
- ⑦未经许可擅自拷贝甲方数据。

(四) 有下列情形之一的，扣除乙方 2000 元/人次，扣除坐席人员 1000 元/人次：

- ①在呼叫中心内打架斗殴；
- ②在呼叫中心非许可吸烟区域内吸烟；

③未经许可私自改变办公计算机网络配置，如 IP 地址和网关。

中钢招标有限责任公司文件

附件五

培训内容

中钢招标有限责任公司文件

第六章 响应文件格式

供应商编制文件须知

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

中钢招标有限责任公司文件

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：

中钢招标有限责任公司文件

- 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

中钢招标有限责任公司文件

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。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《供应商须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业[2011]300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（货物）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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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；制造商为（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；制造商为（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。

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 拟分包情况说明及分包意向协议（类型一）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中_____包（填写包号）的磋商。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（勾选）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包预算金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业				
...						
合计：						

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：__年__月__日

说明：

（1）本表仅在供应商“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时提供，否则**响应无效**，非因“为落实政府采购政策”而进行分包请按照《拟分包情况说明（类型二）》要求填写。

（2）如本竞争性磋商文件《供应商须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则供应商须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书复印件，否则**响应无效**。

（3）供应商与上述拟分包承担主体签署的《分包意向协议》后附。

附：分包意向协议

甲方（供应商）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包预算总金额的比例为_____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）成交，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：

1. 本协议仅在供应商“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**响应无效**，
2. 供应商须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在响应文件中提交全部协议原件的复印件，否则**响应无效**。

2-3 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

中钢招标有限责任公司文件

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

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： _____

盖章： _____

联合体成员名称： _____

盖章： _____

联合体成员名称： _____

盖章： _____

日期： _____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则响应无效。
2. 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。

中钢招标有限责任公司文件

3-2 其他特定资格要求

中钢招标有限责任公司文件

4 磋商保证金凭证/交款单据复印件

说明：

- 1.采用银行汇款形式提交磋商保证金的，应在响应文件提交截止时间前到账，同时建议在本部分放置凭证/交款单据复印件，否则导致的不利后果有供应商自行承担。
- 2.采用支票、汇票、本票等形式提交磋商保证金的，应在响应文件提交截止时间前到账，无需在本部分提供复印件。
- 3.采用金融机构、担保机构出具的保函形式提交磋商保证金的，应确保在响应文件提交截止时间前将原件提交至采购代理机构即可，无需在本部分提供保函复印件。

中钢招标有限责任公司文件

5 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/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 90 个日历日。

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

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

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

2. 其他补充条款：**无**。

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

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）（签字或印鉴）：_____

委托代理人（签字）：_____

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面复印件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证正反面复印件：

--	--

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复印件。

--	--

供应商名称（加盖公章）：____

法定代表人（单位负责人）（签字或印鉴）：____

日期：____年____月____日

7 报价一览表

报价一览表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

包号	供应商名称	报价	
		大写	小写

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

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

中钢招标有限责任公司文件

8 分项报价表

分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

注：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

9 合同条款偏离表

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 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

10 采购需求偏离表

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“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

11 拟分包情况说明（类型二）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中__包（填写包号）的磋商。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（勾选）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占响应报价的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他类型				
2		<input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他类型				
...						
合计：						

注：

- 1.本表仅在供应商非因“为落实政府采购政策”而分包时填写；供应商“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请按照《拟分包情况说明及分包意向协议》（类型一）要求填写。
- 2.如本竞争性磋商文件《供应商须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则供应商须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书复印件，否则响应无效。

供应商名称（盖章）：_____

日期：____年____月____日

12 业绩一览表

序号	项目名称	合同签订时间	项目单位	项目单位 联系人/电话	项目内容 描述
1					
2					
...					

注：1、业绩的认定标准及有效证明文件要求见第三章《评审方法和评审标准》。

2、供应商应随本表附有效证明材料，业绩证明材料应提供复印件，且内容清晰。供应商应将提供的有效证明材料按本表形式及编号顺序进行编排。未提供有效证明材料的业绩在评标时将不予认可。

3、本表中信息如有虚假，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。

中钢招标有限责任公司文件

13 拟派往本项目实施团队情况

13-1 本项目实施团队主要人员名单

拟担任 职务、分工	姓名	职称	专业	从业资格	相关工作年限

供应商承诺：项目周期内实施人员保持稳定，项目核心人员不发生变动。

13-2 本项目实施团队主要人员简历表

姓名		年龄		职称	
身份证号码				职务	
毕业学校				专业	
现所在机构 或部门				相关工作年限	
拟在本项目担任中职务					
主要经历					
日期	参加过的相关项目名称/ 成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否 已完 成	备注

注：“主要人员”是指实际参加本项目规定的管理、技术和服务工作的负责人员（包括但不限于项目负责人等），应附上有关从业资质证书。

14 磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

中钢招标有限责任公司文件

15 开票信息

致： 中钢招标有限责任公司

我单位参与的_____（项目名称），项目编号_____。

一、招标代理服务费开票信息

我单位为**小规模纳税人**，如获成交，请在我单位支付招标代理服务费后，按以下信息开具发票（适用于供应商支付招标代理服务费的项）：

付款单位名称：_____

纳税人识别号：_____

我单位为**一般纳税人**，如获成交，请在我单位支付招标代理服务费后，我单位选择开具**增值税专用发票**/**增值税普通发票**（供应商根据自身情况选择发票类型，进行勾选）并按以下信息开具发票（适用于供应商支付招标代理服务费的项，普通发票仅填写①和②项内容即可）：

①付款单位名称：_____

②纳税人识别号或统一社会信用代码：_____

③地 址：_____

④电 话：_____

⑤开户行全称：_____

⑥账 号：_____

我单位“增值税一般纳税人资格登记表”复印件或加盖“增值税一般纳税人”戳记的税务登记证复印件或税务部门网站的资格查询结果截图**附后**。

二、招标代理服务费承诺

我方承诺，一旦在本项目获得成交，将保证按招标文件规定的金额和方式，在领取《成交通知书》的同时，向贵方一次性交纳招标代理服务费。

如我方未按上述承诺支付招标代理服务费，由此产生的一切法律后果和责任由我司承担，我司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

我方同时确认，一旦在本项目获得成交，同意按照 从保证金中扣取 / 单独电汇 方式向贵方缴纳招标代理服务费。若我方选择“单独电汇”方式缴纳，则应在成交通知书发出后7个工作日内完成缴纳，否则视为我方同意从保证金内扣除相应款项。

三、政府采购合同签订事宜告知承诺

我方承诺，一旦在本项目获得成交，将在政府采购合同签订后**1个工作日内**，通过我方在本项目登记备案的邮箱向采购代理机构发送邮件告知准确合同签订日期，履行告知义务。

我方已知晓，发送邮件标题应为“xx合同已签订，请退还磋商保证金”，邮件正文应为“项目编号+项目名称+合同签订日期（年月日）+其他需要说明的事项（如有）”，并将合同关键页（包含采购项目名称、合同签订日期、双方盖章内容）、招标代理服务费付款凭证（适用于单独缴纳方式）作为附件上传。

若我方未按要求及时发送通知邮件，由此导致的逾期退还磋商保证金或发票开票延迟等责任由我方自行承担，采购代理机构不承担相应责任。

四、招标代理服务费发票信息

“货物或应税劳务、服务名称”默认填写内容为：“**招标服务费**”，如需开具“服务费”、“招标代理服务费”，请做勾选，服务费/招标代理服务费；

“单位”默认填写内容为：无；

“数量”默认填写内容为：1。

以上信息请知晓，如有其他特殊要求，请于领取成交通知书前以邮件形式告知本项目联系人。

以上信息已与我方财务人员核实，真实有效、正确无误，如我方相关信息在此期间

内发生变更，我方负责及时通知贵公司。由于填写错误、不清晰、我方信息变更而未及时告知采购代理机构等引起的退款、开票延误等后果由我方自行承担。

供应商名称（公章）：_____

中钢招标有限责任公司文件

16 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

中钢招标有限责任公司文件

17 最后报价一览表（实质性格式，磋商后提交）

最后报价一览表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

供应商名称：		
最后报价（人民币元）	大写	
	小写	
其他声明（如有）		
经磋商后的最后承诺（如有）		

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。

3.此表不需要装订在响应文件中，供应商可以提前准备好此表，按现场评审要求提供最后报价时提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日

18 最后分项报价表（实质性格式，磋商后提交）

最后分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	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

中钢招标有限责任公司文件